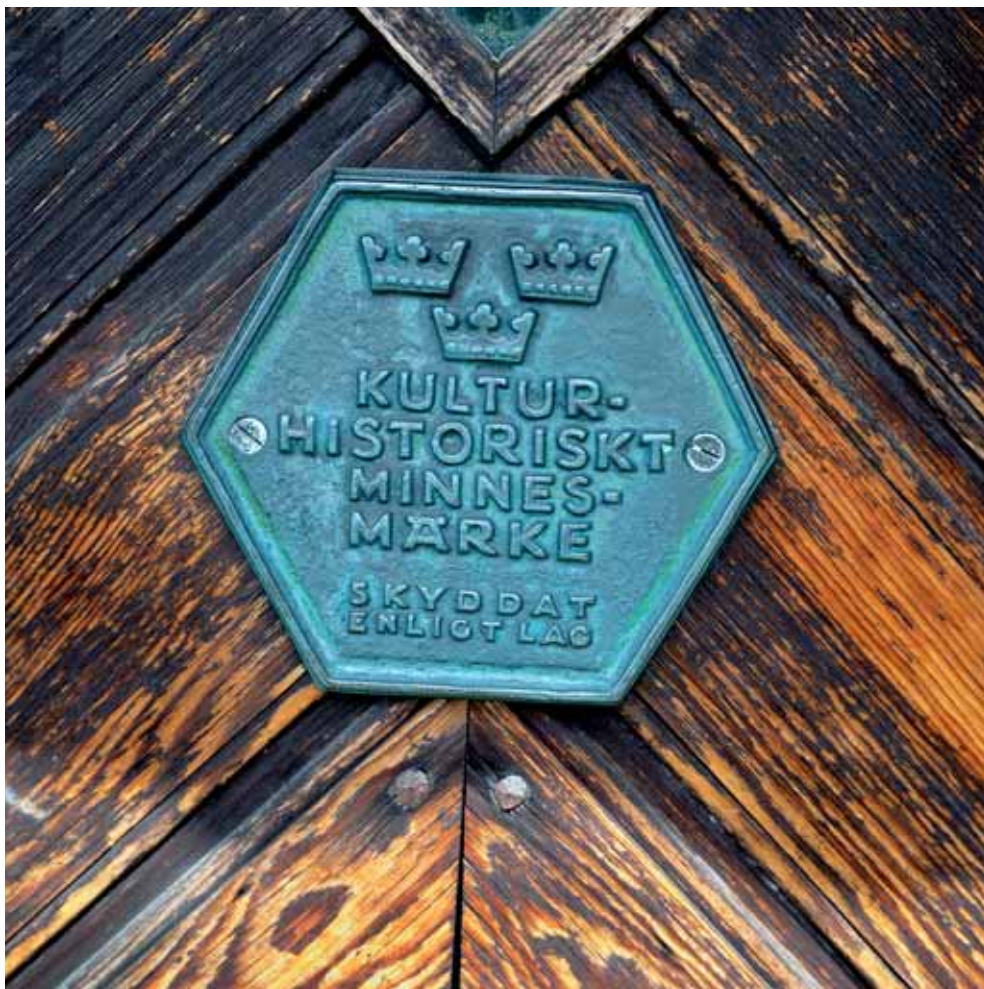


Ett sätt att mötas och förstå



Vad som kan vara bra att veta och tänka på
när du möter besökare
med olika funktionsnedsättningar.

Denna handbok är framtagen i samverkan med handikapporganisationerna i Västra Götaland



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

- 4 Bakgrund
- 7 Att tänka på generellt
- 9 Besökare som har svårt att röra sig
- 10 Besökare som har svårt att höra
- 13 Besökare som har svårt att se
- 17 Besökare som har svårt att bearbeta och tolka information
- 18 Besökare som har svårt att tåla vissa ämnen

Bakgrund

Allmänt räknar man med att ca 20 procent av befolkningen har omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar/svårigheter. Det innebär drygt 250 000 personer i Västra Götaland. Dessutom får många äldre funktionsnedsättningar med stigande ålder.

Med tanke på att antalet personer över 65 år blir allt fler och många av dem är aktiva långt upp i åldrarna, tar del av kultur och reser, kommer de att kräva en god tillgänglighet i utformningen av t ex information, transporter, fysisk miljö och verksamheters innehåll.

Sammantaget utgör personer med funktionsnedsättning en mycket stor del av samhället.

Huruvida funktionsnedsättningen medför svårigheter i förhållande till miljön varierar självklart. Det beror inte minst på hur den fysiska miljön ser ut och vilka attityder och värderingar som finns i omgivningen. De svårigheter som personer med funktionsnedsättningar har indelas i följande övergripande områden:

- personer som har svårt att röra sig
- personer som har svårt att höra
- personer som har svårt att se
- personer som har svårt att bearbeta och tolka information
- personer som har svårt att tåla vissa ämnen

I maj 2000 antog riksdagen en nationell handlingsplan för handikappolitiken.

Tre områden prioriteras:

- Se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer.
- Skapa ett tillgängligt samhälle.
- Förbättra bemötandet av personer med funktionsnedsättning.

Alla ska kunna resa och uppleva

Alla, oavsett funktionsnedsättning/svårighet, skall kunna resa till landet, inom landet och fram till den plats, sevärdhet eller arrangemang, som man önskar besöka. Då ingår hela kedjan av transporter, besöksmål, förmedling av innehåll/upplevelse, kost och logi, samt information i anpassad form.

Ska vi kunna utforma en turism och kultur för alla är det viktigt att vi har grundläggande kunskaper om olika funktionsnedsättningar/svårigheter och vad de innebär i olika situationer.

Handboken är tänkt att vara ditt stöd i din yrkesutövning. Den omfattar en allmän del som tar upp vad som är viktigt att tänka på i kontakten med besökare som har funktionsnedsättningar/svårigheter. Mycket av detta kanske verkar självklart, men om du frågar dig själv hur du skall göra för att t ex informera personer som är döva, är det kanske inte lika enkelt.

I den andra delen av handboken får du en del konkreta råd som kan vara till nytta.



ATT TÄNKA PÅ GENERELLT

- Var lyhörd för besökarens önskemål.
- Fråga hur besökaren vill ha det.
- Förmedla lugn, kompetens och respekt.
- Ta den tid som behövs.
- Överbeskydda inte.
- Låt besökaren göra det hon/han kan.
- Ha empati: d v s var inkännande och försök leva dig in i den andres situation.
- Se personen och inte bara funktionsnedsättningen/svårigheten.
- Tänk på att miljön runt omkring ska vara så lugn och avstressande som möjligt.
- Ha kunskap om den egna tillgängligheten.
- Tala alltid direkt till besökaren.
- Förmedla informationen på ett entydigt sätt.



BESÖKARE SOM HAR SVÅRT ATT RÖRA SIG

Det kan vara besökare med olika typer av funktionsnedsättningar t ex gångsvårigheter, balansproblem, nedsatt muskelkraft, nedsatt rörlighet i armar och händer. Besökaren kanske använder rollator eller rullstol.

Problem med att andas och svår smärta kan också göra det svårt att röra sig.

- Eftersom det är svårt att ge generella råd är det extra viktigt att fråga vad besökaren vill ha hjälp med!

BESÖKARE SOM HAR SVÅRT ATT HÖRA

Det kan vara personer som har olika former av hörselnedsättningar eller är döva. Vid längre kommunikation med besökare som är döva krävs i regel tolk.

- Påkalla besökarens uppmärksamhet innan du talar.
- Tala alltid vänd mot besökaren som har svårt att höra. Stå så att besökaren kan läsa av dina läppar utan att bländas av ljus.
- Tala sakta och tydligt, utan att skrika. Vid behov av upprepning försök välja andra ord.
- Använd gärna gester och kroppsspråk vid behov.
- Se till, om möjligt, att ljudnivån omkring er är låg, att andra personer inte pratar samtidigt.
- Ge skriftlig information.
- Förvissa dig om att informationen uppfattats genom att kontrollfråga.





BESÖKARE SOM HAR SVÅRT ATT SE

Det kan vara besökare som har olika former av synnedsättningar eller är blinda.

- Om ledsagning önskas – erbjud ledsagning genom att besökaren håller i din arm och du går ett halvt steg framför.
- Ta inte hastigt i besökaren.
- Lämna aldrig besökaren utan att ge en orientering.
- Vid betalning – beskriv växelpengar, sedel för sedel, mynt för mynt.

Det finns också personer som är dövblinda, d v s kan vara helt döva och blinda eller ha både syn- och hörselrester.

- Om besökaren är döv – skriv med STORA bokstäver i hans/hennes hand eller använd personens finger som en penna och skriv på t ex ett papper.
- Om besökaren har svårt att se – erbjud ledsagning, dvs besökaren håller i din arm och du går ett halvt steg framför. Vid hinder, t ex trappsteg, stanna upp ett kort ögonblick och gå sedan vidare. Om ni skall gå ner – sänk armen. Om ni skall gå upp – höj armen.

För övrigt se Besökare som har svårt att höra och Besökare som har svårt att se.





BESÖKARE SOM HAR SVÅRT ATT BEARBETA OCH TOLKA INFORMATION

Besökaren kan ha svårt att hålla mycket i minnet samtidigt, samt svårt att tolka det hon/han ser, hör och känner. Det kan vara besökare med utvecklingsstörning, ADHD, autism, Asperger, traumatiska hjärnskador eller stroke. Det kan också vara personer med psykiska funktionsnedsättningar.

- Lyssna in och skapa en avstressande atmosfär.
- Samtala lugnt och tydligt.
- Uttryck dig enkelt och konkret, gärna med bilder eller gester.
- Håll tråden i samtalet.
- Berätta vad du gör. Komplettera gärna med bilder/gester om möjligt.
- Tänk på hur du formulerar dig så att det inte upplevs kränkande eller provocerande.
- Skämta med stor försiktighet – besökaren kan ha svårt att förstå nyanser.

Det finns också personer som kan ha tal- och språksvårigheter både när det gäller att bearbeta och tolka information och att uttrycka sig.

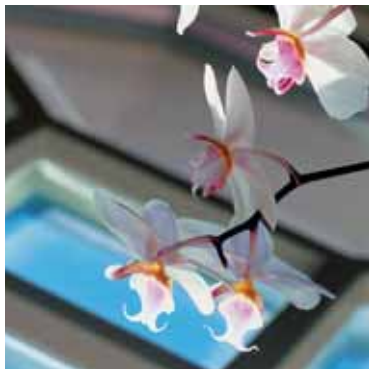
- Ha tålamod och invänta vad besökaren vill säga.

För övrigt se Besökare som har svårt att bearbeta och tolka information.

BESÖKARE SOM HAR SVÅRT ATT TÅLA VISSA ÄMNER

- Undvik att använda parfym, rakvatten eller starka dofter.





Handboken är framtagen av Regionbibliotek Västra Götaland, Avdelningen funktionshinder och delaktighet och Västsvenska Turistrådet i samarbete med den samlade handikapprörelsen i Västra Götaland.