

BEDRE KOMMUNIKASJON MED HØREKORTET

Sluttrapport 2011

Prosjektnr. 2009/30385 Prosjektleder Siri Skollerud

Jeg hører dårlig



- Se på meg når du snakker
- Snakk tydelig

BRISKEBY skole og kompetansesenter as



BEDRE KOMMUNIKASJON MED HØREKORTET

Sluttrapport 2011

Bakgrunn

Briskeby skole og kompetansesenter har et hovedfokus på å øke samfunnets forståelse for hvordan hørselstap går ut over den muntlige kommunikasjonen, og kan gjøre det vanskelig for hørselshemmede å delta aktivt og på lik linje med andre i opplæring, yrkesliv og sosiale sammenhenger. Like viktig er det å sette fokus på hva som skal til for å redusere kommunikasjonsvanskene og gjøre samfunnet lettere tilgjengelig for hørselshemmede. Derfor det behov for tiltak som gir offentlige og private virksomheter og folk flest innsikt i deres mulighet og ansvar for å redusere kommunikasjonsvanskene mellom hørselshemmede og normalthørende.

Hørselstap er en usynlig funksjonshemning. Det gjør at normalthørende ikke er tilstrekkelig klar over hvordan forskjellige hørselstap virker inn på taleforståelsen og kommunikasjonen. Det største problemet er vanskene med å oppfatte vanlig dagligtale. Når folk snakker fort og utydelig og uten å se direkte på den hørselshemmede, blir det vanskelig å få med seg hva de sier.

Misforståelser oppstår lett, ord og setninger må gjentas og kommunikasjonen går tregt. Kommunikasjonsvanskene øker jo flere som snakker sammen, og jo sterkere bakgrunnsstøyen er.

Folk flest er ikke oppmerksom på hvor viktig rolle de selv spiller for å opprette gode kommunikasjonssituasjoner der samtalen i mye større grad foregår på den hørselshemmedes premisser. Det vil blant annet si at de oppretter øyekontakt og ser direkte på den hørselshemmede når de snakker, og dermed gjør det lettere for vedkommende å få tak i hva de sier ved å lese på munnen. Da kan samtalen flyte lettere og mer avslappet mellom dem, uten så mange avbrudd for å oppklare misforståelser og usikkerhet på det som er sagt

Mange hørselshemmede gir uttrykk for at de opplever det som en belastning å snakke med ansatte i offentlige og private virksomheter, for eksempel på legekontorer, i informasjons- og serviceskranker, butikker, restauranter og på reise med tog, buss, ferje og fly. Når de ansatte snakker fort, med utydelige munnbevegelser og blikket rettet en annen vei, reduseres taleforståelsen raskt i støyen fra omgivelsene. Usikkerhet og tvil på om de vil oppfatte de ansatte korrekt under samtalen, gjør at mange kvier seg for møter med instanser der samtalen er en viktig del av kunde-/klientforholdet, som for eksempel på nav-kontorer. Ofte oppleves det også som en belastning å forklare de ansatte - kanskje i påhør av folk i nærheten - at man hører dårlig, og be dem snakke tydelig og med øyekontakt. Det gjør at mange lar være å si fra om hørselsvanskene sine, og later som de har oppfattet hva de andre sa. Kommunikasjonen kan oppleves som en risikosport der den hørselshemmede ofte opplever seg som den tapende part.

Hvis folk blir oppmerksom på at hørselshemmede må kombinere syn og hørsel for å få tak i hva som blir sagt, og delvis gjette seg frem til meningen, kan de gjøre mye for å uttrykke seg tydeligere og mer konsist. Dermed reduseres kommunikasjonsvanskene og samtalen flyter lettere og bedre mellom dem.

For å oppnå bedre kommunikasjonen mellom hørselshemmede og normalthørende, har prosjektet følgende **målsetting og målgrupper**:

- Lage hørekort som hørselshemmede kan bruke for å gjøre normalthørende oppmerksom på at de hører dårlig.
- Gjennom hørekortet nå ut med informasjon til normalthørende om hvordan de best kan kommunisere med hørselshemmede de møter i hverdagen.

Gjennomføring

Prosjektet er gjennomført i nært samarbeid med Hørselshemmedes Landsforbund (HLF) sentralt og lokalt; og spesielt med medlemmer av Sogn og Fjordane fylkeslag og Bergen Hørselslag.

Prosjektet er gjennomført etter følgende plan:

Arbeid med å utvikle hørekortet

Design, illustrasjoner og tekst til for- og bakside av kortet (Se vedlegg1).

Trykking og ferdiggjøring av hørekortet i ca. 63 000 eksemplarer. Kortet er laminert, på størrelse med et bankkort og får plass i lommeboka. Brukes av hørselshemmede etter behov; for eksempel i forbindelse med samtaler på offentlige kontorer, ulike ekspedisjonssteder og serviceluker, på restauranter, hoteller og reiser.

Markedsføring og distribusjon:

Punktliming av hørekortene i HLFs medlemsblad Din hørsel. Bladet med hørekortet er sendt til ca. 55 000 abonnenter i hele landet. I bladet har redaktøren en omtale av hørekortet og hvordan det kan bidra til bedre kommunikasjon med normalthørende.

Distribusjon av hørekortet gjennom HLF til alle landets hørselssentraler og til fylkes- og lokallag og 500 hørselshjelpere og likemenn i organisasjonen. Disse har ansvar for å distribuere kortet videre til andre med nedsatt hørsel.

Distribusjon av hørekortet til deltakere på Briskebys tilpasningskurs for tinnitus- og Meniererammede, CI-brukere og yrkesaktive hørselshemmede. Tunghørte elever på Briskeby videregående skole har også tatt kortet i bruk.

Distribusjon av hørekortet til flere medlemmer i HLF og til hørselshemmede utenfor organisasjonen.

Fordi hørekortet er distribuert til over 60 000 hørselshemmede gjennom HLF og Briskeby, ble en spørreundersøkelsen blant brukerne om nytteverdien av kortet, vanskelig å gjennomføre etter planen. I stedet vil Din hørsel våren 2012 intervju enkelte brukere om nytten av hørekortet og prosjektet i sin helhet.

Endring i gjennomføringen

I prosjektperioden erfarte vi at mange som har en jobb der de fra tid til annen møter folk med dårlig hørsel, trenger utfyllende informasjon om

kommunikasjonsvanskene som oppstår, og hvordan de kan bli løst. Vi ønsket å motivere dem ytterligere til å følge oppfordringen i hørerekortet på jobben, og lære seg bedre talevaner og øyekontakt som gjør det lettere å oppfatte hva de sier. Derfor valgte vi ut ansatte i en del private og offentlige virksomheter som har pågang fra folk med dårlig hørsel i løpet av arbeidsuken. På e-post og telefon kontaktet vi aktuelle offentlige og private virksomheter i landet, og ba dem videresende informasjonsbrevet vi hadde skrevet til deres ansatte. Der fikk de ansatte mer informasjon om hørerekortet og hvordan de selv kan bidra til gode kommunikasjonssituasjoner som skaper trygghet og forståelse hos hørselshemmede kunder / klienter.

(Se vedlegg 2)

Følgende offentlige og private virksomheter er tilsendt informasjonsbrevet og henstillingen om å distribuere det internt til de ansatte:

- Ruter AS, kollektivtraffikkselskap for Oslo og Akershus
- Kolumbus, Rogaland kollektivtrafikk
- Norway Bussexpress, der Infobrevet er videresendt til alle sjåførere og selskaper i Norge.
- Vestviken kollektivtrafikk, Buskerud Kollektivtrafikk og Østfold kollektivtrafikk
- Norwegian, SAS og Widerøe flyselskap
- Alle landets fylkeskommuner, v/ samferdselssjef/kommunikasjonsdirektør
- NAV sentralt, som har lagt ut informasjonsbrevet på sitt intranett (første side), slik at alle nav-ansatte blir informert.
- NSB sentralt, som også har lagt brevet på sitt intranett
- Alle landets hørselssentraler
- Sykehus i Sogn og Fjordane
- Sykehjem / heimetjenesten i Sogn og Fjordane
- Haukeland sykehus
- Nasjonalt kompetansesenter for læring og mestring (NKLMS)
- Enkelte hoteller i Bergen/Hordaland og Buskerud

Resultater/ vurdering

Av tilbakemeldingene fra brukerne av hørekortet går det frem at kortet fanger stor interesse, også utenfor medlemsmassen i HLF. Mange bruker kortet aktivt når de treffer nye mennesker og ønsker å gjøre andre klar over hørselstapet på en diskret og effektiv måte. Andre bruker kortet aktivt i mindre grad, men synes det gir trygghet å ha det liggende i lommeboka, i tilfelle det skulle oppstå situasjoner der de får behov for å vise det frem. Flere brukere mener hørselsvanskene blir tatt mer på alvor når de viser frem kortet, at folk tar mer hensyn og ikke så lett glemmer at de hører dårlig.

Mottakerne av informasjonsbrevet i offentlige og private virksomheter gir positive tilbakemeldinger om at hørekortet og infobrevet fyller et stort informasjonsbehov. De ønsker å styrke tillitsforholdet til hørselshemmede ved å ivareta deres spesielle behov og sørge for at de føler seg trygge og komfortable i kommunikasjonen med de ansatte.

Fordi nedsatt hørsel er et økende problem både i mellommenneskelig og samfunnsmessig perspektiv, registrerer vi økende interesse for tiltak som kan redusere kommunikasjonsvanskene. Aller mest nærliggende og effektivt er det ofte å begynne med oss selv; øve på å snakke tydelig og ikke for fort, se på den vi snakker med, la være å avbryte hverandre, bruke mer mimikk og kroppsspråk - listen over forbedringsmuligheter er lang. Men resultatet er at vi med øvelse ville lære å kommunisere og forstå hverandre mye bedre.

Det tidligere omtalte informasjonsbrevet er den viktigste endringen og et ekstra tiltak for å gi hørekortet enda større effekt og bevisstgjøre normalthørende om deres ansvar for kommunikasjonen.

Tilbakemeldingene om hørekortet og informasjonsbrevet er så langt bare positive, og den planlagte spørreundersøkelsen som ikke lot seg gjennomføre av praktiske årsaker, blir i 2012 erstattet med intervjuer av brukere i HLF's medlemsblad (Din hørsel). Vårens oppslag i Din hørsel vil bli lagt ut på prosjekthjemmesiden.

Oppsummering og konklusjon

Hørekortet er distribuert til 60 – 70 000 brukere over hele landet. I tillegg er det distribuert et informasjonsbrev til ansatte i en rekke offentlige og private virksomheter om hvordan de kan bidra til bedre kommunikasjon med kunder/klienter som hører dårlig. Den positive mottakelsen viser at det er stor interesse hos målgruppene for tiltak som gjør det lettere å kommunisere og forstå hverandre rett. Nå blir det viktig å følge opp motivasjonen og velviljen hos begge parter, slik at de gode rådene i hørekortet og infobrevet blir praktisert og gjør hverdagen enklere for hørselshemmede.

Vedlegg 1:

Jeg hører dårlig



- Se på meg når du snakker
- Snakk tydelig

Vedlegg 2:

Til deg som av og til møter folk med dårlig hørsel på jobben din

Bedre kommunikasjon med Hørekortet!

God kommunikasjon er nødvendig for tillit og motivasjon. Folk med nedsatt hørsel opplever dessverre daglig kommunikasjonsvansker i møte med ansatte i offentlige og private virksomheter.

Når du snakker fort og utydelig, eller ikke ser på den du snakker med, vil et hørselstap gjøre det ekstra vanskelig å oppfatte eller forstå hva som blir sagt. Ord og setninger kan drukne i bakgrunnstøy, og viktige poenger kan bli borte eller misforstått. En slik samtale blir krevende og slitsom for begge parter.

Hørselshemmede kvier seg for samtaler med ansatte som sitter bøyd over PC og papirer mens de snakker, eller ser en annen vei. Dette er et større problem enn de fleste er klar over, og oppleves som en del av hverdagen på for eksempel NAV-kontorer, legekontorer og venteværelser, i billettluke og serviceskranker, på hoteller, restauranter og i butikker, og på reiser med tog, fly, buss, bane og trikk.

Vi ber dere vennligst om å distribuere dette info-arket internt i virksomheten, slik at deres ansatte kan gjøre kommunikasjonen tryggere – og styrke tillitsforholdet til brukere med nedsatt hørsel. På den måten åpner dere for at storsamfunnet blir lettere tilgjengelig for alle, og følger samtidig opp forpliktelsene i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Dette informasjonsbrevet er sendt til en rekke virksomheter som har stor pågang fra folk med dårlig hørsel i alle aldre. For mer informasjon / eventuelt bestilling av Hørekortet, kontakt HLF eller Briskeby skole og kompetansesenter.



Å høre dårlig er et usynlig handikap, og folk flest vet ikke hvordan de best skal kommunisere med hørselshemmede, slik at samtalen flyter lett og uanstrengt. Derfor har unge og voksne med nedsatt hørsel fått et Hørekort til å ha i lommeboka. Med hjelp av det lille plastkortet kan de gjøre andre oppmerksom på at de hører dårlig.



«I mange situasjoner er det upraktisk å forklare andre at du hører dårlig,» sier kortbrukerne. «Da er det greit å ta frem hørekortet for å informere dem. Budskapet er at det er mye lettere å få med seg hva andre sier, dersom de ser på deg og snakker tydelig. Da kan vi både høre og munnavlese dem, og begge parter vil merke at samtalen flyter lettere og at vi forstår hverandre bedre.»



www.bby.no
tlf: 32 22 65 00
briskeby@statped.no



www.hlf.no
tlf: 22 63 99 00
hlf@hlf.no