



Tekniker för prata om kris med personer som har kommunikationssvårigheter



Tekniker för prata om kris med personer som har kommunikationssvårigheter

Författare:

Elin Stark Chalmers tekniska högskola och Furuboda funktionsrätt

2025

Materialet har utvecklats inom forskningsprojektet:

“Från passiv mottagare till aktiv resurs i krishanteringssystemet” finansierat av Myndigheten för Samhällsskydd & Beredskap (MSB). Projektet har genomförts i samarbete mellan Chalmers tekniska högskola och Lunds universitet under 2021-2024.

Inledning: att kunna prata om kris

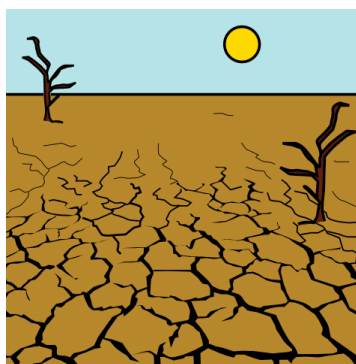
För personal som arbetar med krisberedskap i olika former är det viktigt att känna till och förstå hela befolkningen; även de som har svårt med kommunikation till följd av en funktionsnedsättning. För att förstå och nå ut till personer som har kommunikativa nedsättningar kan det behövas tillgång till stöttande tekniker. Denna broschyr är tänkt att ge tips på enkla tekniker som kan användas av professionella som inte är vana vid att samtala med personer som har kommunikationssvårigheter. Genom att tydliggöra kommunikationen och ge samma information på olika sätt ökar chansen för ett ömsesidigt utbyte. **Det du säger försvinner, men det du visar stannar kvar.**

Vem kan teknikerna användas med?

Teknikerna passar alla som har behov av anpassad kommunikation för att antingen förstå eller uttrycka sig, och som själva är bekväma med att samtala via dessa tekniker. Syftet är att möjliggöra effektiv och inkluderande kommunikation så att även personer med kommunikationssvårigheter kan bidra med sina erfarenheter i krisberedskapen.

Det finns olika anledningar till personer med kommunikativa nedsättningar kan ha svårt att prata om kris. För en del kan det vara svårt att språkligt hitta orden eller att fysiskt uttrycka sig och för andra kan det vara svårt att förstå samtalsämnet. Ytterligare andra kan ha svårt att föreställa vad en kris konkret kan innebära för dem.

Teknikerna i denna broschyr är testade tillsammans med personer som har intellektuell funktionsnedsättning, fysisk funktionsnedsättning och afasi (språkstörning) till följd av stroke.



Bildstöd som visar på olika naturkatastrofer, från www.arasaac.org

Kort om teknikerna som används

Teknikerna som nämns i denna broschyr har hämtat inspiration från vanliga metoder som används tillsammans med personer som har behov av alternativ kommunikation. Teknikerna har anpassats för att passa samtalsämnet kris och förenklats för att passa personal som inte tidigare har testat alternativ kommunikation. Läs gärna mer om de bakomliggande metoderna och var det finns utbildning i dessa:

- **Supported Conversation for Adults with Aphasia:** www.aphasia.ca/
- **Talking Mats:** www.talkingmats.com/

Dessutom beskrivs tillvägagångssätt som inspirerats av de mer generiska teknikerna **ritprat** och **seriesamtal**.

Material

Det finns många olika bildbaser för att skapa kommunikationsbilder; vissa gratis och andra kostsamma. Vi vill betona att den viktigaste faktorn för lyckad kommunikation är din egen vilja att vara en god kommunikatör. Vilket stödmaterial som används är därefter sekundärt. Sträva därför inte efter att hitta perfekta bilder om det tar tid från annan förberedelse. En lagom bra bild görs perfekt genom att du beskriver vad den ska symbolisera! I broschyrens sista avsnitt finns tips på sidor med gratis bildmaterial.



Bild 'extinguish' från www.arasaac.org

Tekniker för att tydliggöra ditt budskap

Hur du uttrycker dig har stor påverkan på hur du blir förstådd, oavsett vem du pratar med. För personer som har nedsatt språkförståelse eller som har svårt med uppmärksamhet eller minne har din kommunikation ännu större betydelse.

Följande tips hjälper dig att bli en tydligare samtalspartner för intervjupersonen:

Anpassa miljö och upplägg för att minska stress

- Förlägg samtalet till en tidpunkt som passar intervjupersonen. Bestäm hur länge ni ska hålla på och om det ska vara en paus.
- Genomför gärna samtalet i en miljö som är välkänd för intervjupersonen.
- Minimera distraktioner som skapar brus i kommunikationen (till exempel störande ljud och stökiga visuella intryck).
- Inled med att berätta vad ni ska prata om, på vilket sätt och hur länge.
- Berätta vad informationen ska användas till.
- Berätta att personen får ställa frågor om något är otydligt

Anpassa hur du talar

- Sänk tempot så att du talar i ett *normalt* men lite långsammare tempo.
- Använd ett varierat tonläge och betona huvudordet i samtalsämnet. Undvik inte ämnesrelevanta ord, förklara dem i stället.
- Lämna utrymme för pauser, så att intervjupersonen kan bearbeta informationen och hinna ställa frågor.
- Stäm av ibland så att du har gjort dig förstådd, repetera viktigt information och sammanfatta vad ni har pratat om innan ämnesbyte.

Komplettera med alternativ kommunikation

- Använd förberedda samtalsbilder för att visa på särskilda händelser, föremål eller aktiviteter. Dessa bilder bör endast föreställa en sak. Bilderna kan vara tecknade eller fotografier.
- Använd förberedda scenariobilder för att visa på ett specifikt krisscenario som du vill diskutera. Dessa bilder kan innehålla mer information som du pekar ut och benämner. Bilderna kan med fördel vara fotografier.
- Använd föremål för att skapa en konkret uppfattning om samtalsämnet. Föremål förtydligar, väcker minnen och associationer, och erbjuder samtidigt något att fokusera på. Exempel på föremål kan vara sådant som finns i en krislåda, eller sådant som ska packas vid evakuering.

Förtydliga med penna och papper

Att rita eller skriva parallellt med samtalet kan kännas svårt, men har enbart fördelar. Det förtydligar ditt budskap samtidigt som intervjupersonen får stöd för minnet och kan peka tillbaka på saker som ni pratade om tidigare. Dessutom hjälper det dig att hålla ett långsammare samtalstempo, ger naturligt utrymme för pauser och blir en dokumentation av samtalet.

Oavsett om du ritar eller skriver, så är uppgiften att få ner enstaka huvudord på pappret, inte hela berättelser! Beroende på intervjupersonens svar kan vissa delar ringas in, strykas över eller kopplas ihop med andra genom pilar.

Börja med att placera er så att du har din **skrivhand bort från intervjupersonen** för att inte skymma det du skriver.

Om intervjupersonen kan läsa, **skriv ner enstaka huvudord**. Det kan vara en rubrik över samtalsämnet med ett ord per följdfråga, till exempel: "Evakuering – Packa? Hjälpmedel? Mediciner? Transport?". Ord kan sedan kryssas över eller strykas under för att indikera relevans.

Om intervjupersonen inte kan läsa och skriva, använd "ritprat" – att du mycket enkelt **ritar centrala begrepp** och erbjuder svarsalternativ. Skissen behöver inte vara "bra", den ska bara symbolisera något som ni pratar om och som du benämner. Att det benämns är viktigare än att det ser bra ut!

Nedan visas ett exempel för att prata om översvämning: regnmoln, varningstriangel, hus med vattenlinje på fasaden. Kompletteras med humörsfigurer lugn, rädd, förvirrad. Intervjupersonen bekräftar att hen skulle känna sig förvirrad vid en översvämning och efter följdfråga säger hen att den nog skulle börja med att ringa hemtjänsten.



Tekniker för att erbjuda uttrycksmöjligheter

Samma material som användes i förra avsnittet, för att förtydliga din egen kommunikation, kan ligga framme på bordet för att ge intervjupersonen möjlighet att använda materialet för att ge sina egna svar. Genom att peka på samtalsbilder eller delar av scenariobilder kan komplexa begrepp förmedlas av en som annars har svårt att plocka fram eller forma ordet.

Om intervjupersonen använder något kommunikationshjälpmedel ska detta givetvis finnas tillgängligt. Be personen visa hur det fungerar.

Var medveten om hur du ställer frågorna. Det är viktigt att ge gott om tid att svara och att endast ställa en fråga i taget.

Använd enkla JA- och NEJ-frågor för att bekräfta att du har förstått personens budskap korrekt (exempel: "förstod jag det rätt att du redan har en krislåda hemma?"). Detta kräver att personen både förstår och konsekvent kan uttrycka ja och nej. För en del med afasi är det till exempel lätt att ja och nej blandas ihop!

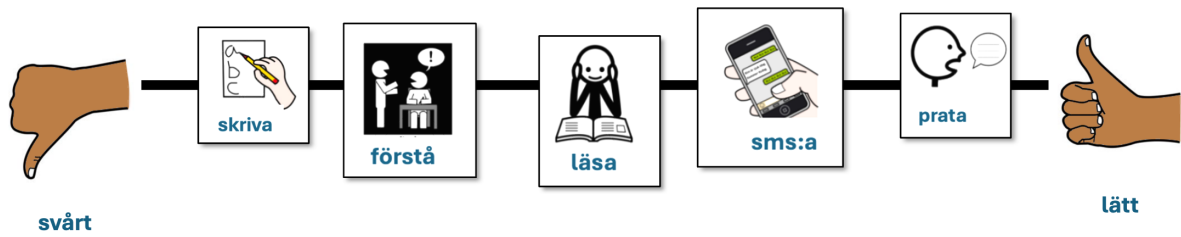
Erbjud enkla tvåval, till exempel: "skulle du föredra att *få hjälp* eller *klara dig själv* om du behöver evakuera ditt hem?" Valen kan vid behov skrivas ner för att personen ska kunna peka på sitt svar.

Använd visuella skalor för att få graderade svar, till exempel om något är svårt eller lätt, oviktigt eller viktigt. På skalan kan samtalsbilder för enskilda koncept placeras ut. Skalan kan antingen vara en kontinuerlig skala, eller uppdelad i tre kategorier som i metoden Samtalsmatta (till exempel *kan inte*, *kan med hjälp*, *kan själv*). Gör såhär:

1. Ge intervjupersonen en bild i taget tills alla är placerade längsmed skalan
2. Be intervjupersonen att titta på sina svar och att flytta dem om det inte stämmer.
3. Håll upp en bild i taget och kommentera. Ställ eventuella följdfrågor, till exempel: "Du placerade *läsa krisinformation* på svårt. Är det alltid svårt, eller har du knep som gör det enklare? Finns det någon som hjälper dig att förstå? Hjälper det om texten är enklare?"

På bilderna visas tre exempel på visuella skalor:

1. kontinuerlig skala där förberedda bilder placeras ut
2. Kontinuerlig skala där stödord skrivs under samtlets gång.
3. Tredelad visuell analog skala inspirerad av metoden Samtalsmatta. Här utvärderas hur en krisövning upplevdes. Upplägget kan göras i fysisk form med förberedda bilder eller digitalt i ett bildprogram (till exempel PowerPoint).



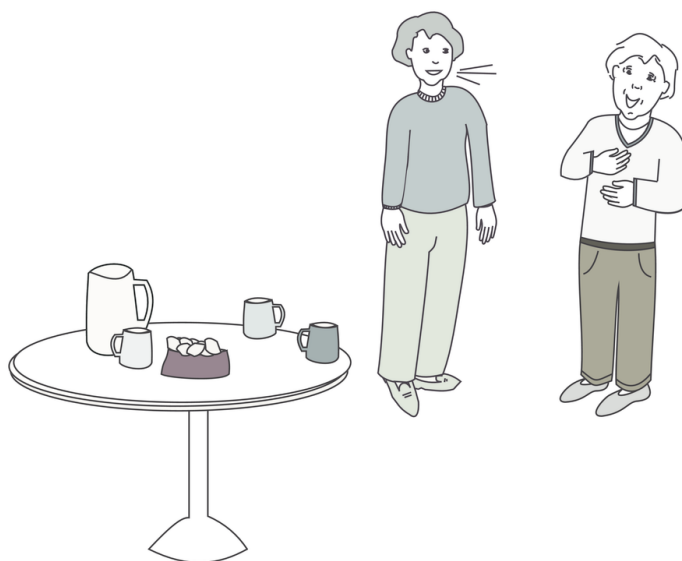
fungerade dåligt för mig		fungerade sådär för mig		fungerade bra för mig	
ha bråttom	hitta information	prata med okända	välja aktivitet	läsa karta	använda teknik
hålla koll på gruppen		svara på frågor om min hälsa		bära packning	
		fråga om vägen			
		använda kris- utrustning		lösa problem	

Tekniker för att synliggöra kompetens

Att uppmärksamma och synliggöra intervjupersonens kompetens är avgörande för att kunna hålla en bra dialog och ge personen en god upplevelse av ert samtal. För många med kommunikationssvårigheter tar det väldigt mycket energi att förstå eller göra sig förstådd och det måste vara tydligt att deras svar uppskattas. Många är också vana vid att behandlas som att de inte förstår när de i själva verket bara har svårt att hitta eller forma orden.

Som samtalspartner kan du synliggöra intervjupersonens kompetens genom att:

- använda teknikerna för att tydliggöra ditt budskap och erbjuda uttrycksmöjligheter.
- repetera vad du uppfattade att de förmedlade, så att de får en chans att korrigera om det är fel.
- upprepa att ”jag ser att du förstår vad jag menar men att det är svårt att svara”
- förtydliga att ”jag vill förstå vad du menar, vi testar igen”
- undvika att låtsas förstå om du inte gör det.
- endast i undantagsfall be någon annan om hjälp att förstå
- om det inte går att lösa vad personen menar, säg ”jag lyckas tyvärr inte komma på hur jag ska göra, är det okej att vi går vidare?”
- avsluta med att sammanfatta allt viktigt som du lärde dig genom ert samtal och att tacka för att de tog sig tid.



ParticiPics, gratis bildbank från Aphasia Institute

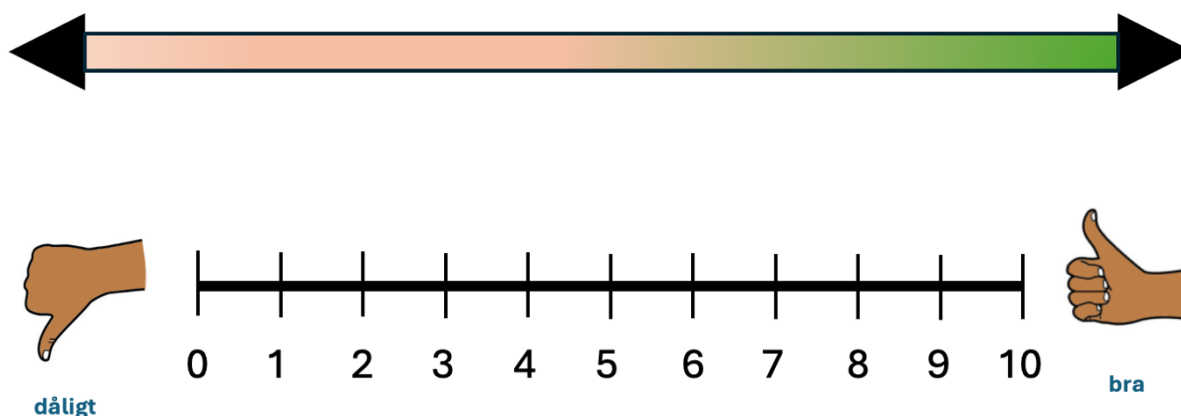
Tekniker för att skapa anpassade enkäter

Kognitivt och språkligt anpassa enkäter kan antingen fyllas i ensam av personer som kan läsa och kryssa sina svar, eller med stöd av någon. För att göra en bra enkät krävs en medveten avvägning mellan vad som är en lämplig språklig nivå att presentera den på och vilket djup som önskas i svaren. En för svår enkät riskerar att inte fyllas i. För att undvika det kan enkäten inledas med enklare frågor som ger ytliga svar och följas av frågor med ökad svårighetsgrad och djup.

Om målgruppens preferenser redan är kända kan bildstöd inkluderas eller uteslutas, annars är rekommendationen att inkludera bildstöd för personer med kända kommunikationssvårigheter. Enkäten bör hållas så kort som möjligt för att få mängden resultat som önskas.

Här presenteras några olika exempel på hur frågor kan ställas:

Visuellt anpassad skala med och utan skalsteg är enkla att förstå och kryssa om individen har en god uppfattning om skalsteg. Hos individer med kognitiva svårigheter riskerar skalan att endast generera svar i botten, mitten och toppen. För att förtydliga uppdelning från dåligt till bra kan skalan färgas eller kompletteras med bildstöd i början och slutet.



Visuellt anpassad skala med namngivna svarsalternativ ger en fingervisning om vilken attityd som motsvarar respektive svar. Metoden är enkel att använda och tolka, men ger ett bullrigt intryck i enkäten. Då är det viktigt att kompensera genom att göra en luftig layout i övrigt. Här ger både färgskala och miner en ledtråd om innehållet.

Tror du att personal i din kommun kan lösa vad du behöver vid en kris?

- | | |
|---|--|
|  | ☐ De löser allt |
|  | ☐ De löser det viktigaste |
|  | ☐ De löser en del |
|  | ☐ De löser väldigt lite |
|  | ☐ De löser ingenting |

Ja- och nej-frågor är kognitivt enkla att svara på och håller synintrycken på en låg nivå. De förutsätter dock att individen konsekvent kan skilja på ja och nej, vilket är svårare för vissa individer än att svara på andra typer av frågor.

Vill du att krisinformation till dig anpassas med bildstöd?

- ☐ JA
- ☐ NEJ

Flervalsalternativ där individen får kryssa ett eller flera svar ger större insyn i svarspersonernas tankar, men på bekostnad av högre kognitiv belastning. Ju mer text och visuella intryck en enkät innehåller, desto mer belastande blir det för individer som har svårt att förstå eller sortera intryck. För att underlätta förståelsen kan viktiga huvudord markeras med fetstil.

För att känna mig trygg vid en kris, är det viktigt att jag...

- ☐ får sköta mig själv
- ☐ kan ha **kontakt** med andra människor
- ☐ får hjälp med **information** om vad jag ska göra
- ☐ får **praktisk hjälp** vid behov (till exempel med mat, mediciner, förflyttning)

Användbara länkar

Exempel på sidor som har gratis bildmaterial:

- www.bildstod.se
- www.papunet.net
- www.pictoselector.eu
- www.arasaac.org/

Fördjupning i metoderna:

- SCA-metodens eLearning-moduler är gratis och förklarar metodens grunder. Här finns också en gratis bildbank, ParticiPics, som är skapad för en äldre målgrupp. Sidan engelsk och fokuserar på dialog inom sjukvården, men principerna är de samma: <https://www.aphasia.ca/health-care-providers/education-training/self-directed-elearning/>
- Samtalsmatta: www.talkingmats.com

Projektet *“Från passiv mottagare till aktiv resurs i krishanteringssystemet”* har publicerat fler broschyrer på temat alternativ kommunikation. Broschyrerna kan laddas ner via länken: <https://research.chalmers.se/publication/545349>

- **Krisens språk: tillgänglig och inkluderande krisinformation** innehåller bland annat en guide för hur text kan formuleras för att göras enklare.
- **Krispass – instruktioner och tips** kan ge inspiration kring områden som har visat sig vara viktiga för projektets deltagare med funktionsnedsättning att prata om i relation till kris.



Tekniker för prata om kris med personer som har kommunikationssvårigheter



Författare:

Elin Stark, Chalmers tekniska högskola och Furuboda funktionsrätt, Yngsjö

2025