



Der skal to til en tango

Om kommunikation og relationer i støtten til mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog

**Birger Perlt
Jesper Holst
Kirsten Nielsen
Pauline Hagensen**

**Socialt Udviklingscenter SUS
November 2005**

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| 1. Baggrund og problemstilling for projektet..... | 4 |
| 2. Hovedkonklusioner og anbefalinger..... | 5 |
| 2.1 Projektforløbet | 5 |
| 2.2 Konklusioner | 6 |
| 2.3 Handleanvisninger ud fra projektets hovedkonklusioner..... | 9 |
| 2.3.1 På beslutningstagerniveau..... | 9 |
| 2.3.2 På medarbejderniveau..... | 10 |
| 3. Projektdesignet..... | 13 |
| 3.1 Netværksdannelse og erfaringsindsamling | 13 |
| 3.2 Udvikling og forskning..... | 14 |
| 3.3 Forskningsspørgsmål..... | 16 |
| 3.3.1 Kommunikationsmiljøet..... | 16 |
| 3.3.2 Kommunikation og relation | 17 |
| 3.3.3 Kommunikationsmetoder | 18 |
| 3.4 Dataindsamling, -behandling og udviklingsaktiviteter..... | 18 |
| 3.4.1 Informationssøgning | 18 |
| 3.4.2 Indledende fokusgruppesamtale | 18 |
| 3.4.3 Base-line undersøgelse | 19 |
| 3.4.4 Etik..... | 19 |
| 3.4.5 Projektplaner..... | 21 |
| 3.4.6 Seminarer | 21 |
| 3.4.7 Logbøger | 21 |
| 3.4.8 Observationer | 21 |
| 3.4.9 Implementering og forankring | 22 |
| 3.4.10 Afsluttende evaluering | 23 |
| 3.4.11 Analyse | 23 |
| 3.4.12 Resultater | 24 |
| 3.4.13 Formidling | 24 |
| 4. Hvad er kommunikation? - Den teoretiske tilgangsvinkel til projektet | 26 |
| 4.1 Et interaktionistisk kommunikationsbegreb | 27 |
| 4.2 Kommunikationens funktioner..... | 28 |
| 4.3 Karaktertræk ved forskellige kommunikationsprocesser..... | 31 |
| 4.4 Forudsætninger for tolkning | 34 |
| 4.5 Det relationelle perspektiv i praksis..... | 36 |
| 4.6 Hvad er et kommunikationshandicap? | 38 |
| 5. De syv delprojekter | 41 |
| 5.1 Skansebakken: Udvikling af søgemodel til kommunikationsanalyse..... | 41 |
| 5.1.1 Kort om Skansebakken..... | 41 |
| 5.1.2 Skansebakken og kommunikationsprojektet..... | 42 |
| 5.1.3 Base-line undersøgelsen | 43 |
| 5.1.4 Projektets forløb..... | 47 |
| 5.1.5 Evaluering..... | 55 |
| 5.2 Postens Vej: Tolkning ved hjælp af videoanalyse og observationer | 60 |
| 5.2.1 Kort om Postens Vej | 60 |
| 5.2.2 Postens Vej og kommunikationsprojektet | 61 |
| 5.2.3 Base-line undersøgelsen | 62 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 5.2.4 | Projektets forløb | 67 |
| 5.2.5 | Evaluering | 71 |
| 5.3 | Lunden: Digitale billeder | 76 |
| 5.3.1 | Kort om Lunden | 76 |
| 5.3.2 | Lunden og kommunikationsprojektet | 77 |
| 5.3.3 | Base-line undersøgelsen | 78 |
| 5.3.4 | Projektet omkring Stine | 80 |
| 5.3.5 | Projektet omkring Birthe | 83 |
| 5.3.6 | Evaluering | 85 |
| 5.4 | Jupitervej: Digitale billeder og tegn | 88 |
| 5.4.1 | Kort om Jupitervej | 88 |
| 5.4.2 | Jupitervej og kommunikationsprojektet | 88 |
| 5.4.3 | Base-line undersøgelsen | 90 |
| 5.4.4 | Projektet omkring Steffen | 92 |
| 5.4.5 | Projektet omkring Sanne | 94 |
| 5.4.6 | Evaluering | 97 |
| 5.5 | Spurvetofte: PECS og konkrete | 101 |
| 5.5.1 | Kort om Spurvetofte | 101 |
| 5.5.2 | Spurvetofte og kommunikationsprojektet | 101 |
| 5.5.3 | Projektet omkring Brian | 102 |
| 5.5.4 | Projektet omkring Jane | 102 |
| 5.5.5 | Base-line undersøgelsen | 103 |
| 5.5.6 | Forløbet af projektet omkring Brian | 106 |
| 5.5.7 | Forløbet af projektet omkring Jane | 109 |
| 5.5.8 | Evaluering | 112 |
| 5.6 | Følstrup: Matchning, konkrete, Boardmaker og digitale billeder | 116 |
| 5.6.1 | Kort om Følstrup | 116 |
| 5.6.2 | Følstrup og kommunikationsprojektet | 117 |
| 5.6.3 | Projektet omkring Torben | 118 |
| 5.6.4 | Projektet omkring Sten | 118 |
| 5.6.5 | Projektet omkring Bjarne | 119 |
| 5.6.6 | Base-line undersøgelsen | 119 |
| 5.6.7 | Forløbet af projektet omkring Torben | 123 |
| 5.6.8 | Forløbet af projektet omkring Sten | 124 |
| 5.6.9 | Forløbet af projektet omkring Bjarne | 126 |
| 5.6.10 | Generelt om det samlede projekt | 128 |
| 5.6.11 | Evaluering | 128 |
| 5.7 | Midgården: Talemaskiner og billedkommunikation | 134 |
| 5.7.1 | Kort om Midgården | 134 |
| 5.7.2 | Midgården og kommunikationsprojektet | 134 |
| 5.7.3 | Base-line undersøgelsen | 136 |
| 5.7.4 | Projektets forløb | 139 |
| 5.7.5 | Evaluering | 144 |
| 6. | Centrale temaer i arbejdet med udvikling af kommunikation | 150 |
| 6.1 | Kommunikationsmiljøet | 150 |
| 6.1.1 | Analyse af kommunikationsmiljøet | 151 |
| 6.1.2 | Fysiske rammer for miljøet | 156 |
| 6.1.3 | Pædagogiske strukturers betydning for hverdagen | 159 |

| | |
|---|-----|
| 6.1.4 Professionsforståelse og kommunikation..... | 167 |
| 6.1.5 Holdninger til kommunikation og kommunikationsvanskeligheder | 172 |
| 6.1.6 Implementering og forankring af ny praksis i hele kommunikationsmiljøet | 176 |
| 6.2 Relation og kommunikation..... | 179 |
| 6.2.1 Anerkendelse og selvanerkendelse | 185 |
| 6.2.2 Information og kommunikation | 190 |
| 6.2.3 Instrumentel og social kommunikation | 193 |
| 6.2.4 Magt i kommunikationen | 196 |
| 6.3 Kommunikationsmetoder | 201 |
| 6.3.1 Analysemetoder | 207 |
| 6.3.2 Kommunikationsmetoder og -hjælpe midler..... | 218 |
| 6.3.3 Faktorer, der har indflydelse på kommunikationsudviklingen..... | 234 |
| 7. Litteraturliste | 238 |
| Bilag 1: Interviewguide til det indledende fokusgruppeinterview med botilbuddene..... | 244 |
| Bilag 2: Instruktioner til base-line undersøgelsen | 246 |
| Bilag 3: Instruktioner til logbogsføring | 254 |
| Bilag 4: Spørgeskemaer og interviewguide til den afsluttende evaluering | 256 |
| Bilag 5: Samtykkeerklæringer | 280 |
| Bilag 6: Artikel om projektet | 287 |
| Bilag 7: Præsentationspaper om projektet til IASSID Konferencen | 295 |

1. Baggrund og problemstilling for projektet

I 2000-2001 foretog Socialt Udviklingscenter SUS i samarbejde med COWI en evaluering af konsekvenserne af Servicelovens ophævelse af institutionsbegrebet (COWI & Socialt Udviklingscenter SUS 2001). Evalueringen var et led i Socialministeriets indsats overfor mennesker med fysiske og psykiske handicap og med særlige sociale problemer.

Med Servicelovens ikrafttræden i juli 1998 (Socialministeriet 1998) er det traditionelle institutionsbegreb for voksne med handicap blevet ophævet og erstattet af et boligbegreb. Samtidig er botilbud og serviceydelser blevet adskilt. Det betyder, at den enkelte bruger skal tildeles individuelle serviceydelser uafhængigt af boformen. Det kræver inddragelse af både brugeren, pårørende og eventuelt værge i tilrettelæggelsen af tilbuddene til den enkelte. Ophævelsen af institutionsbegrebet skal således ses i et ligestillingsperspektiv.

På baggrund af evalueringen kunne det sammenfattende konstateres, at Servicelovens ophævelse af institutionsbegrebet har medført, at den lidt større institution er blevet erstattet af mindre boenheder og bofællesskaber, ofte parcelhuse, med en mere 'familiepræget' boligform. Beboerne kan nu deltage mere i hverdagens praktiske gøremål, mange forskelligartede fritidsaktiviteter og kommer lettere og mere rundt i lokalsamfundet end tidligere. Men evalueringen viste også, at institutionsbegrebets ophævelse har haft mindst gennemslagskraft i de botilbud, hvor beboerne har svære handicap og har svært ved at udtrykke sig verbalt.

Tages tanker om medindflydelse, selvbestemmelse og deltagelse alvorligt, var der således behov for metoder til at skabe dialog mellem brugere uden et ekspressivt verbalt sprog og deres omgivelser. Derfor har Socialministeriet ønsket at støtte dette projekt med det formål at *afprøve og udvikle nye metoder, der sætter svært handicappede brugere i stand til at drage nytte af den ændrede position, de har fået som følge af institutionsbegrebets ophævelse*. Dette har været et stort ønske fra både Socialministeriet, pårørendeforeninger og professionelle støttepersoner gennem det sidste årti.

Projektet skulle - om muligt - munde ud i et eller flere handlingsanvisende kommunikationsværktøjer, som på lettilgængelig vis (for eksempel i form af en manual, hjemmeside eller lignende) skulle kunne formidles til personalegrupper i mange forskellige situationer. Desuden har projektet haft til mål at pege på modeller for uddannelsesaktiviteter, der sikrer, at såvel metoder til brugerinddragelse som en øget bevidsthed om de personlige og faglige krav bliver et centralt element i en ny professionel støtterolle.

2. Hovedkonklusioner og anbefalinger

2.1 Projektforløbet

Projektet har fra starten haft såvel et udviklings sigte som et forskningsmæssigt sigte. På baggrund af den valgte forståelsesramme for kommunikation, er disse to aspekter sammentænkt i og realiseret gennem den videnskabelige tilgangsvinkel, som aktionsforskning frembyder. Det har for det første betydet, at forskningen løbende er blevet brugt i udviklingsarbejdet til at raffinere aktiviteterne, ligesom projektets udviklingskonsulenter har deltaget i forskningsplanlægningen. For det andet har projektets metodiske fremgangsmåde - i overensstemmelse med tankerne bag aktionsforskning - været delvist deltagerorienterede, idet syv botilbud fra henholdsvis Vejle og Frederiksborg Amt har deltaget i projektet som medudviklere og således har været hovedaktørerne i planlægningen og udførelsen af de forskellige kommunikationsprojekter. De syv botilbud dækker tilsammen en bred vifte af voksne beboere med større eller mindre handicap, der bevirker, at de ikke – eller kun i ringe grad – har et ekspressivt verbalt sprog. Beboerne er primært mennesker med udviklingshæmning eller autisme.

Udviklingsarbejdet er blevet fulgt, støttet og vejledt af SUS projektteamet gennem interview, besøg, observationer, seminarer, temadage, logbøger og indhentning af eksperthjælp udefra. Af hensyn til den forskningsmæssige dokumentation blev der før udviklingsarbejdets start gennemført en base-line undersøgelse med blandt andet videooptagelser og detaljerede observationer af hvert enkelt botilbuds kommunikative miljø og den daværende kommunikationsform beboere og medarbejdere imellem såvel som mellem beboerne indbyrdes. Afslutningsvis er der blevet gennemført evalueringer af projekterne ved hjælp af videooptagelser samt spørgeskemaer og gruppeinterview med både projektinvolverede og ikke-involverede medarbejdere og ledere.

Afhængig af de udvalgte beboere, medarbejdere og det enkelte botilbuds miljø, erfaringer med mere valgte botilbuddene forskellige fokusområder i forhold til kommunikationsudviklingen. Der er således arbejdet med:

- *Udvikling af en søgemodel*, der blandt andet indeholder interview med medarbejdere samt videoanalyse, som kan bruges til analyse af, hvilken kommunikationsform der er mest hensigtsmæssig i forhold til hver enkelt beboer.
- *Video- og observationsanalyse* med særligt henblik på tolkning af svært forståelige kommunikative udtryk og uforståelig selvskadende adfærd.
- *Kommunikation via digitale billeder*, som beboere såvel som medarbejdere tager ved hjælp af et digitalt kamera og umiddelbart derefter kan se på kameraets skærm eller printe ud. Kommunikation kan finde sted via billeder, fjernsyn eller computer. Metoden har vist sig at være særdeles velegnet til en lidt mere avanceret kommunikation, som kan omhandle følelser og beretninger om oplevelser, såvel som til

en hurtig her-og-nu kommunikation. Metoden forudsætter, at beboerne fysisk kan håndtere et kamera, har en god billedforståelse og er glade for billeder - samt en vis teknisk kunnen fra især medarbejdernes side.

- *Kommunikation via billeder sat i en nøglering*, som både beboere og medarbejdere altid bærer på sig. Denne metode viste sig meget velegnet til hurtigt at give udtryk for behov og ønsker, idet man altid kan have billederne på sig, og det er let for enhver at forstå, at beboeren ønsker kaffe, når vedkommende viser et billede af kaffe. Derimod er metoden ikke god til en mere følelsesmæssig, social eller berettende kommunikation.
- *Kommunikation via billedudvekslingssystemet PECS*, som har nogle af de samme egenskaber som nøgleringen med billeder. Brugeren beder om noget ved at vise et billede af det og bliver svaret af medarbejderen ved, at vedkommende viser et tilsvarende billede. Denne metode henvender sig særligt til mennesker med autisme, idet den indeholder en meget struktureret indlærings- og udførelsesramme, som sikrer personer med autisme tryghed.
- *Kommunikation via konkrete* såsom en gummiand som tegn på/symbol for ønsket om et boblebad. Det er ganske vist en metode, der ikke giver mange muligheder for en dybdegående, abstrakt kommunikation, men den har givet beboere mulighed for at tage valg og give udtryk for ønsker.
- *Kommunikation via tegn-til-tale*, som kræver indlæring fra begge parter side, men som til gengæld er en brugbar metode til at kommunikere i mange funktioner, og som ikke besværliggøres af et stort og avanceret kommunikationsudstyr.
- *Kommunikation via matchning af beboernes kropssprog, mimik og gester*, hvilket især kræver meget af medarbejderne, som skal overskride eventuelle pinlighedstærskler for at efterligne og dermed svare beboerne med deres særlige kropslige udtryk. Det er en god metode til at opnå dyb kontakt med og indsigt i beboerens verden, ligesom den for beboeren etablerer en rytme med vekselvis initiativtagning og reaktion herpå.
- *Kommunikation via talemaskine*, hvilket kræver plads til udstyret, teknisk indsigt samt at brugeren fysisk kan håndtere det. Talemaskinen er god til kommunikation, der handler om at give udtryk for ønsker og behov, og den er god til at skabe opmærksomhed omkring brugeren, idet den giver lyd fra sig. Men den har begrænsede muligheder i forhold til mere dybdegående og abstrakt kommunikation, ligesom den er svær altid at have ved hånden.

2.2 Konklusioner

Lad det være sagt med det samme: Der findes ikke én metode, der sikrer inddragelsen af brugere, som helt eller delvist mangler talesprog. Men der kan peges på nogle af de forudsætninger, der skal til for at finde frem til den eller de *kommunikationsformer*, der er bedst for den enkelte bruger. Med 'bedst' menes her de kommunikationsformer, der sikrer

brugeren muligheden for at sige til og fra - og for at udtrykke ønsker, behov, meninger og vurderinger. Det centrale er etableringen af et velfungerende *kommunikationsmiljø*, hvor den organisatoriske struktur, den pædagogiske holdning til kommunikationshandicap samt hverdagens kommunikative praksis samlet trækker i samme retning - nemlig at skabe rammer for at lade kommunikation og samspil opstå og udfolde sig på begge de involverede parter præmisser. Derudover har projektet vist, at en grundig *kommunikationsanalyse* er vigtig før valget af egentlig kommunikationsmetode.

Den organisatoriske struktur - lige fra bygningernes rammer til forvaltningens krav om skabeloner for udformning af handleplaner - har betydning for, hvordan og hvornår samt om hvad brugere kan indgå i et kommunikativt samspil med hinanden eller med medarbejderne. Det lader sig derfor ikke meningsfuldt gøre at drøfte kommunikationsudvikling uden inddragelse af de institutionelle rammer og de samfundsmæssige vilkår, som arbejdet er indlejret i. Disse vilkår er på en gang helt nødvendige og samtidig årsag til ganske betydelige problemer. Vi kan ikke undvære sociale institutioner til at udføre socialpolitikken. På den anden side kan der - med nutidens fokus på rationalitet, effektivitet, overskuelighed og sammenlignelighed - være en risiko for, at de organisatoriske rammer virker hæmmende på de idéer og kræfter, som støttepersonalet faktisk besidder.

Den pædagogiske holdning til, hvad et kommunikationshandicap er, og hvad kommunikation indebærer, er altafgørende for igangsættelse af en udviklingsproces, der ikke må bygge på træning og fokus på mangler. Kommunikation er en gensidig og betydningsskabende proces, der forudsætter en stadig vekslende mellem rollerne som henholdsvis 'afsender' og 'modtager'. Kommunikation drejer sig nemlig om at have nogen at samtale med om noget, som begge parter tillægger betydning og derved forstår noget ved. Kommunikation vil imidlertid hurtigt uddø, hvis ikke en 'afsender' forstår, at hans budskab er opfanget - og hvis der ikke bliver reageret på det. Kommunikation er med andre ord en forudsætning for opbygning af relationer, ligesom kommunikation udfolder sig i relationer.

Pædagogiske medarbejdere må derfor bort fra at anskue kommunikation som en egenskab, en evne eller en færdighed hos et menneske. Kommunikation er en måde at være sammen på, som hele tiden justeres gensidigt og videreudvikler sig. Kommunikation er således ikke et spørgsmål om, hvorvidt for eksempel et menneske med handicap er i stand til at kommunikere - det er et spørgsmål om, hvorvidt to mennesker *sammen* er i stand til at kommunikere. Kommunikation bygger grundlæggende på en tiltro til brugerens selvstændige intention og kommunikative kompetence. Brugeren både kan og vil kommunikere - men det er op til personalet at finde frem til den måde og de kanaler, brugeren selv finder det nemmest og mest naturligt at anvende.

I den daglige kommunikative praksis er det første skridt i kommunikationsudvikling at forstå den afgørende forskel, der er mellem information og kommunikation. Dette kan hjælpe i bestræbelserne på at nå over den svære barriere, hvor kommunikation ikke kun forstås som at give ordrer og beskeder, men bliver til en gensidig proces, hvor udveksling af oplevelser, behov og meninger indebærer kommunikation, som medfører, at der skabes relationer.

Det andet skridt i arbejdet med kommunikationsudvikling er, at de pædagogiske medarbejdere hele tiden må forsøge at blive bedre til at forstå og tolke, også de 'spæde' kommunikative udtryk, der kommer fra brugerne således, at de oplever at blive tillagt betydning som kommunikationspartnere. I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på, at enhver form for teknologisk hjælpemiddel (fra picture boards over digitalkamera til PC med syntetisk tale) højst kan anvendes til at forstærke allerede eksisterende kommunikation - men aldrig i sig selv kan skabe kommunikation.

Og endelig har det tredje skridt i arbejdet med kommunikationsudvikling vist sig at være nødvendigheden af at sikre implementering og forankring af ny praksis i det samlede bomiljø for at undgå konflikter i medarbejdergruppen og for at sikre beboerne helhed og flere kommunikationsparter¹.

Med hensyn til udformning af modeller for uddannelse i kommunikationsudvikling, må SUS projektteamet konstatere, at:

- Uddannelsesforløb i form af moduler på grunduddannelses- eller efteruddannelsesniveau er nødvendige, men ikke tilstrækkelige.
- På grunduddannelsesniveau, efteruddannelsesniveau og på kortere kurser er det muligt at give en bred og grundlæggende indføring i konkrete kommunikationsmetoder. Og det er muligt at etablere en teoretisk forståelse for betydningen af en række elementer, der er afgørende for det kommunikative miljø:
 - De pædagogiske medarbejders holdning til kommunikation og mennesker med kommunikative vanskeligheder.
 - Sammenhængen mellem organisationsstruktur, pædagogisk ideologi og kommunikativ praksis i hverdagen.

¹ I projektets slutfase blev der givet tilladelse til at udvide det til projektaktiviteter budgetterede beløb, hvilket muliggjorde afviklingen af et fælles seminar for botilbuddene samt afholdelsen af en temadag i hvert botilbud, der dels formidlede projekterfaringer og projektresultater til de ikke umiddelbart involverede medarbejdere på botilbuddene, dels sikrede en meget større grad af forankring af viden og kunnen i den samlede organisation.

- Planlægning af tiltag, indsatser og projekter vedrørende kommunikationsudvikling (herunder etisk forsvarlig involvering af brugere samt erfaringsspredning til kollegaer).
 - Overvejelser i forbindelse med valg af kommunikativt hjælpemiddel - på et mere generelt niveau.
- Uddannelsesforløb i form af kortere kurser kan være hensigtsmæssige - først og fremmest for at give et teoretisk input eller praktiske erfaringer i forhold til specifikke temaer (for eksempel digitale billeder, videoanalyse, PECS).
- Undervisningsforløb på jobbet i forbindelse med konkrete tiltag til kommunikationsudvikling er den form for uddannelse, der dels 'rykker mest', dels har den største sandsynlighed for at blive forankret i organisationen som sådan.

2.3 Handleanvisninger ud fra projektets hovedkonklusioner

Kommunikationsprojektets resultater peger på følgende handleanvisninger i forhold til kommunikationsudvikling. anbefalingerne henvender sig først og fremmest til medarbejdere ved og brugere i botilbud, men kan også bruges af for eksempel pårørende, dagtilbud og andre, der arbejder med kommunikationsudvikling. Der er herudover formuleret en række anbefalinger, som retter sig mod beslutningstagerniveauet, idet forudsætningerne for at sikre bo- og servicetilbuddenes medarbejdere den nødvendige viden og tid fastlægges her.

2.3.1 På beslutningstagerniveau

Der eksisterer i dag allerede en lang række af metoder, der kan bruges og kombineres med henblik på at fremme kommunikationen med brugere uden ekspressivt verbalt sprog. Alligevel indgår det at arbejde med kommunikation i forhold til mennesker uden eller med et ringe ekspressivt verbalt sprog *ikke* i pædagoguddannelsen på nuværende tidspunkt. Den foretagne evaluering viste endvidere en bred enighed om, at det burde være et emne i uddannelsen, og at der i uddannelsen burde lægges vægt på såvel de holdningsmæssige sider som på de kommunikationsmetoder og hjælpemidler, der kan benyttes.

Råd 1: Socialministeriet, Undervisningsministeriet og de kommende regioner bør sammen fastsætte regler for undervisning i kommunikation og kommunikationsudvikling på uddannelserne til pædagog og social- og sundhedsassistent.

Hvad der er en god metode til kommunikationsudvikling i forhold til én bruger, er ikke nødvendigvis anvendelig i forhold til andre brugere. Valg af og videre udvikling af metoder

– samt det at kunne kombinere metoder – er således en stadig udfordring i arbejdet med kommunikationsudvikling i forhold til brugere uden ekspressivt verbalt sprog.

Råd 2: Efteruddannelse, der drejer sig om kommunikation og brugerindflydelse, vægtes højt.

At arbejde med kommunikation og kommunikationsudvikling er nok så meget at arbejde på rammerne for og holdningerne til kommunikation og kommunikationsudvikling, som det er at finde de rette metoder og kommunikationshjælpemidler.

Råd 3: Afholdelse af temadage om kommunikation, kommunikationsudvikling og handicapsyn for personalegruppen.

Kommunikation og kommunikationsudvikling foregår ikke i et tomrum, men er afhængig af, at der rent faktisk er noget meningsfyldt at kommunikere om – samt af, at lysten til at kommunikere stimuleres i det hverdagsmiljø, der er etableret i botilbuddene. Hermed får forhold som den fysiske indretning af botilbuddene, hverdagens planlægning og strukturering samt de holdninger, magtforhold og relationer, der er afgørende for udformningen af dagligdagen, central betydning for kommunikationsudvikling.

Råd 4: Personalegruppen har løbende diskussioner om forskellen mellem at have en bolig og at have et hjem – samt om hvad det vil sige at arbejde som gæst i et andet menneskes hjem.

At arbejde med kommunikationsudvikling kræver stadige analyser af brugernes kommunikative udtryk, af egne holdninger og praktisk gennemførelse af arbejdet som professionel støtteperson – samt af botilbuddets fysiske miljø og af den måde, hvorpå dagligdagen tilrettelægges og leves.

Råd 5: Medarbejdere, der har lært sig at anvende kommunikationsredskaber i forhold til 'svage' brugere, tildeles ny løn (kvalifikationstillæg).

2.3.2 På medarbejderniveau

Holdninger til kommunikation

Projektet har vist, at holdninger til kommunikation er afgørende for al kommunikationsudvikling. Brugernes kommunikation udvikler sig ikke, uden at medarbejderne selv udvikler sig, da kommunikation altid vil være relationel – altså bestå af flere kommunikationsparter.

Råd 1: Det er nødvendigt allerede før igangsættelsen af et kommunikationsprojekt, at man som medarbejder er indstillet på og bevidst om ikke bare at rette fokus mod brugeren, men også at se kritisk på egen praksis og være parat til at ændre den.

Kommunikationsanalyse

Projektet har vist, at jo mere tid og energi man bruger på at belyse brugernes interesser, behov, sociale samspil samt hvad der går galt og godt i kommunikationen med andre, jo lettere og hurtigere er det at udvikle kommunikationen og ikke mindst at vælge kommunikationsmetode efterfølgende. Til en sådan kommunikationsanalyse kan bruges mere eller mindre strukturerede observationer, video-optagelser og logbogsføring.

Råd 2: Foretag altid en grundig kommunikationsanalyse før igangsættelse af udviklingsarbejde om kommunikation – det vil sige før valg af kommunikationsmetode – og derefter løbende undervejs i hverdagen.

Kommunikationsmiljø

Kommunikation handler ikke bare om at kunne udtrykke sig rent fysisk, men lige så meget om at have lyst til at udtrykke sig. I den forbindelse er omgivelserne vigtige – der skal være noget at kommunikere om, og der skal være nogen at kommunikere med.

Råd 3: Sørg for, at det omgivende miljø giver inspiration til at kommunikere. Det kan være billeder på væggene af fællesoplevelser, men det kan også være nogle dagrytmer, der eksempelvis sørger for at rykke brugerne sammen i fællesrummene og opfordre dem til kommunikation. Desuden er det vigtigt at give ro og tid til brugernes kommunikative udspil og reaktioner på andres udspil og samtidig spørge ind til forskellige emner, som ikke bare vedrører praktiske her-og-nu situationer. Også den sociale og følelsesmæssige kommunikation er vigtig at have i fokus. Giv plads til, at der kan handles spontant, situationsbestemt og individuelt og ikke blot ud fra på forhånd fastsatte strukturer (for eksempel fastlagte dagsrytmer) og typologiseringer.

Kommunikationsmetoder

Det er erfaringen, at man ikke kan anbefale en bestemt kommunikationsmetode til alle mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog. Tværtimod vil og bør en kommunikationsform altid være bestemt af kommunikationsparternes interesser, behov og både fysiske og psykiske kunnen. Alligevel kan der ud fra projektet formuleres nogle generelle råd angående kommunikationsmetoder:

Råd 4: Tag altid udgangspunkt i den enkelte brugers interesser, behov og kunnen. Vælg så vidt muligt en metode eller et hjælpemiddel, som kan anvendes i flest mulige situationer og gerne på en lettilgængelig og hurtig måde. Undgå, at hjælpemidler eller metoder erstatter allerede eksisterende kommunikation, som falder brugeren lettere for. Sørg for,

om nødvendigt, at hente teknisk hjælp så hurtigt som muligt i forløbet og, at samtlige personer omkring brugeren lærer metoden og hjælpemidlet godt at kende og bruger det.

3. Projektdesignet

”Vi ønsker at se på sproget, ikke ud fra et synspunkt om indre meninger, der skal udtrykkes, men i en bredere kontekst set som samarbejde i en gruppe, der finder sted ved hjælp af signaler og gestus. Det er i denne proces, at mening opstår” (Mead 1934:23).

Projekt Metodeudvikling har fra begyndelsen søgt at tage højde for, at socialt arbejde – og ikke mindst kommunikation - involverer mindst to parter; brugeren og de professionelle støttepersoner, pårørende eller andre brugere. Ligeledes har det med projektet været hensigten at arbejde på flere niveauer. På et *individuel* niveau var sigtet at finde og opsamle erfaringer vedrørende kommunikative redskaber, der kunne gøre det muligt at præcisere behov og ønsker hos brugeren og give vedkommende mulighed for at fortælle om oplevelser eller have anden form for social kontakt. På et *organisatorisk* niveau skulle medarbejdere og ledelse i bo- og servicetilbud have nogle modeller for, hvorledes det er muligt at skabe rammer, der sikrer en rig kommunikation og maksimal brugerindflydelse. Og på et *strukturelt* niveau skulle barrierer for kommunikation og brugerindflydelse afdækkes og bearbejdes med henblik på, at alle involverede parter kunne deltage i vigtige beslutningsforløb som for eksempel visitation, handleplaner og udviklingssamtaler.

3.1 Netværksdannelse og erfaringsindsamling

SUS projektteamet har bestået af medarbejdere fra Socialt Udviklingscenter SUS (Birger Perlt som projektleder og Pauline Hagensen som projektmedarbejder), en ekstern konsulent, Kirsten Nielsen, og lektor Jesper Holst fra Danmarks Pædagogiske Universitet, som blev ansat til at tage sig af forskningsdelen i projektet.

For ikke bare at nå de individuelle, men også de organisatoriske og strukturelle niveauer (som beskrevet ovenfor) valgte SUS projektteamet at etablere flere forskellige former for netværk for erfaringsudveksling om kommunikation. Hensigten med netværkene var at indsamle gode eksempler fra praksis og udarbejde systematiske beskrivelser af de eksisterende kommunikationsredskaber, der anvendes. Med udgangspunkt i denne erfaringsudveksling skulle nye metoder udvikles og afprøves.

Konkret blev der etableret fire forskellige former for netværk:

1) Medudviklerne:

Syv botilbud for mennesker med handicap (Fire fra Vejle Amt og tre fra Frederiksborg Amt) blev - efter en interviewrunde (se bilag 1) - udvalgt til at være medudviklere på projektet; det var på disse botilbud, selve udviklingsarbejdet skulle foregå.

Botilbuddene blev udvalgt, fordi de hver især har mange beboere uden et ekspressivt verbalt sprog og samlet set dækker en bred variation af beboere med lettere og sværere handicap; herunder primært udviklingshæmning og autisme. De syv botilbud

har via seminarer og hjemmesiden www.kommunikationsudvikling.dk haft mulighed for at udveksle erfaringer.

2) Følgegruppen:

Dette er et netværk bestående af både teoretikere/forskere og praktikere, som på forskellig vis beskæftiger sig med kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog. Følgegruppen har mødtes til i alt fire rundbordssamtaler. Her blev de stillet overfor forskellige problemstillinger i forbindelse med kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog. Problemstillingerne dannede udgangspunkt for ofte livlige debatter, der er blevet brugt i udviklingsarbejdet.

3) Referencegruppen:

Denne gruppe har primært bestået af undervisere fra eksempelvis universitetet, seminarerne og videnscenteret VIKOM². Idéen var, at gruppen skulle følge projektet mere nøje end den større følgegruppe ved at være blevet forevist materiale fra projektet. Således skulle diskussionerne i denne gruppe være mere konkret rettet mod projektet. Det er imidlertid kun lykkedes at få denne gruppe samlet en enkelt gang.

4) Et bredt netværk af alle interesserede

Pårørende, brugere, forskere og socialarbejdere fra Danmark såvel som fra udlandet, som har fået mulighed for at udveksle erfaringer og søge viden om kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog via hjemmesiden www.kommunikationsudvikling.dk. Mange er også blevet kontaktet direkte af SUS med henblik på at indhente gode eksempler fra praksis. Således har SUS projektteamet besøgt relevante steder i Sverige og Danmark, ligesom fagpersoner er blevet brugt som oplægsholdere og vejledere i projektet.

3.2 Udvikling og forskning

Projektet har forløbet fra maj 2003 til november 2005. Men selve udviklingsarbejdet på botilbuddene begyndte først i efteråret 2003 og afsluttedes i marts 2005. Projektet har både haft en udviklings- og en forskningsdel. Ifølge projektansøgningen skulle den til udviklingsprojektet knyttede forsker:

- Medvirke til analyse af en bestemt metode, som handler om kvalitative interview med brugere via en stedfortræder (eksempelvis en pædagog).
- Forestå udvikling af indikatorer og dataindsamlingsmetoder, der skulle bringes i anvendelse i afprøvningsfasen.
- Deltage i afkodningen af de indsamlede metoder for deres bagvedliggende kommunikative værdier.

² Videnscenter om Kommunikation og Multiple Funktionsnedsættelser hos Børn og Unge uden et Talesprog.

- Deltage i videreudviklingen og præciseringen af metoden eller det sæt af metoder, der ønskedes afprøvet.
- Være ansvarlig for den forskningsmæssige evaluering af metoderne og deres afprøvning.
- Etablere rammerne for en procesorienteret forskning, der følger udviklingsprocesserne med henblik på løbende feedback og styring.

Med denne beskrivelse af de forskningsmæssige opgaver har det været både naturligt og nødvendigt, at forskning og udvikling blev knyttet snævert sammen, og at den tilknyttede forsker indgik i det udviklingsteam, som SUS etablerede med henblik på at styre, inspirere og yde konsulentbistand til de botilbud, der deltog i arbejdet med udvikling af kommunikationsmetoder. Dette har betydet, at forskningen er blevet gennemført som *aktionsforskning*, hvor den tilknyttede forsker har ydet bidrag til planlægningen såvel som til gennemførelsen af udviklingsprojektets aktiviteter. Ligeledes er forskningens dataindsamlingsmetoder blevet diskuteret og endeligt besluttet i det samlede SUS forsknings- og udviklingsteam.

Aktionsforskningsbegrebet er blevet brugt på mange måder indenfor samfundsforskningen og fremstår derfor ofte uklart. I dette projekts sammenhæng lever forskningen op til nedenstående kriterier for aktionsforskning:

- Informationssamling gennem aktion. Med aktion menes i videste forstand et tiltag, som er orienteret mod at realisere bestemte praktiske eller politiske værdier. I dette projekts tilfælde har det drejet sig om at udvikle og afprøve metoder, der fremmer de kommunikative muligheder og kompetencer i de projektdeltagende botilbud med henblik på at øge beboernes indflydelse på deres hverdagsliv.
- En informationsindsamling, hvor den aktion, man arbejder indenfor, og de målsætninger, den sigter imod, har forrang – frem for det at indsamle information.
- At den information, som forskeren i aktionen indsamler, i første række bringes tilbage til aktionen i et forsøg på at forbedre og raffinere aktionen.
- At forskningen ikke primært skal vurderes i forhold til videnskabelig teori og metodekrav, men i forhold til aktionens succes.

(Jensen 2001).

Et yderligere karakteristika ved den gennemførte forskning har været brugen af delvist *deltagerorienterede* metoder. Det var således medarbejderne i de deltagende bomiljøer, der var hovedaktører i formuleringen af målene og i planlægningen af de(t) udviklingsprojekt(er), der blev gennemført i deres botilbud. Endvidere har medarbejderne stået for dele af dataindsamlingen, ligesom de har været involveret i analyse af videoer med mere. Når aktionsforskningsprojektet kun kan siges at have været delvist deltagerorienteret, skyldes det primært, at beboerne i ringe omfang har medvirket i

formulering og planlægning af udviklingsprojekterne, ligesom de kun i ringe grad eller slet ikke har været involveret i dataindsamlingen eller analysearbejdet.

3.3 Forskningsspørgsmål

Det er aktionsforskningsprojektets helt overordnede mål at udvikle, afprøve og vurdere metoder, der kan medvirke til at styrke de kommunikative muligheder og kompetencer i bomiljøer for mennesker med alvorlige funktionsnedsættelser med henblik på at sikre, at beboere uden verbalt sprog får øget indflydelse på udformningen af eget hverdagsliv. På baggrund af dette mål og de teoretiske betragtninger, der bliver gjort rede for i kapitel 4, blev følgende tre temaer centrale for dataindsamlingen:

3.3.1 Kommunikationsmiljøet

Hvad betyder hverdagslivets rammer og organisering for beboernes indflydelse på hverdagslivet og for udvikling af de kommunikative kompetencer? - Og omvendt hvilke ændringer i bomiljøets rammer og organisering fremmes gennem udviklingsprojektets fokusering på kommunikationsudvikling?

For at besvare disse spørgsmål er der blevet søgt data om:

- Det fysiske miljø og dets betydning for kommunikation
Da det fysiske miljø, den arkitektoniske indretning af bygningerne, rummenes udsmykning og indretning, forholdet mellem private værelser og fællesrum, placering af personalets kontorer med mere antages at have indflydelse på de relationer og de kommunikationsformer, der udvikler sig i miljøet.
- Hverdagens strukturering og strukturens betydning for de kommunikative processer
Da graden af hverdagslivets strukturering i fastlagte aktiviteter, roller og gøremål antages at have indflydelse på såvel kommunikationsniveauet som på kommunikationsformen og kommunikationens indhold.
- Professionsforståelse og kommunikation
Da personalets vægtning og forståelse af deres professionelle rolle i forhold til omsorg, støtte, udvikling, management, dokumentation og praktiske gøremål som rengøring, vask og madlavning antages at have indflydelse på de relationer og de kommunikationsformer, der udvikler sig i bomiljøet.
- Holdninger til kommunikation og kommunikationsproblemer
Da botilbuddets måde at forstå kommunikation og kommunikationsproblemer på antages at have indflydelse på kommunikationen og kommunikationsudviklingen. For eksempel kan et kommunikationsproblem forstås som: 1) et informationsproblem, hvor opmærksomheden rettes mod at sikre, at beboerne forstår personalets informationer, 2) et beboerproblem, hvor opmærksomheden rettes mod træning af beboeren, så han eller hun får redskaber til at udtrykke sig, eller 3) et fælles problem, hvor det er interaktionen og relationen mellem kommunikationspartnerne, der sættes i fokus.

- Bomiljøets stabilitet og dynamik

Da botilbuddets omstillelighed og dynamik i forhold til såvel indre som ydre udfordringer og krav om ændringer antages at have betydning for, hvordan udviklingen af nye kommunikationsformer og metoder implementeres, fastholdes og spredes i bomiljøet.

3.3.2 Kommunikation og relation

Hvordan er sammenhængen mellem relation og kommunikation, og hvilke ændringer skaber fokuseringen på kommunikation og kommunikationsudvikling i beboernes interaktion med personalet, med hinanden og med mennesker uden for bomiljøet?

Med henblik på at besvare disse spørgsmål er der i projektet blevet søgt data om:

- Relationsformer

Da kommunikationen og kommunikationsudviklingen i og udenfor botilbuddet antages at være afhængig af de bagvedliggende relationer mellem kommunikationspartnerne, er der blevet søgt data, som kan belyse, i hvilken udstrækning relationerne mellem personale og beboere samt mellem beboerne indbyrdes er præget af accept og anerkendelse, og om arbejdet med udviklingen af kommunikationsmetoder har betydet ændringer i relationsformerne.

- Information og kommunikation

Da meget samspil mellem personale og beboere traditionelt har været præget af personalets forsøg på at finde metoder til at informere beboerne, er der blevet søgt data, der kunne belyse, i hvor høj grad samspillet mellem personale og beboere er præget af personalets forsøg på at informere beboerne, og i hvor høj grad der er tale om en egentlig kommunikation, hvor begge parter har indflydelse på kommunikationens resultat.

- Instrumentel og social kommunikation

Da megen kommunikation mellem personale og beboere er instrumentel, hvilket vil sige, at der er fokus på tilfredsstillelse af beboernes umiddelbare behov som mad, drikke, toilet og så videre samt på at lade beboerne foretage simple valg mellem for eksempel kaffe eller saftvand, er der blevet søgt data, som kunne belyse forholdet mellem instrumentel og social kommunikation i botilbuddene samt mulighederne for at udvikle de mere sociale sider af kommunikationen, hvor beboerne fortæller om sig selv, og hvad de oplever.

- Magt i kommunikationen

Da magtforholdene i kommunikationen antages at være af væsentlig betydning for beboernes indflydelse på eget hverdagsliv er de magtforhold, der præger kommunikationen, søgt belyst gennem dataindsamlingen. - Hvem tager initiativ til at starte et kommunikationsforløb? - Hvem bestemmer, hvad der skal kommunikeres om? - Hvem styrer, hvis tur det er til at lytte, og hvis tur det er til at udtrykke sig? - Og hvem afslutter kommunikationsforløbet?

3.3.3 Kommunikationsmetoder

Hvad er de afprøvede kommunikationsmetoders eller kommunikationsforstærkers muligheder og begrænsninger i forhold til det at fremme beboernes indflydelse på hverdagslivet?

- De afprøvede metoders muligheder og begrænsninger

De projektdeltagende botilbud har afprøvet og udviklet forskellige kommunikationsmetoder tilpasset de beboere, der har været med i projektet. Ingen af de afprøvede metoder kan hævdes at være METODEN, der sikrer udviklingen af kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog og med svære funktionsnedsættelser generelt. Men tilsammen afspejler metodernes mangfoldighed den udfordring, der ligger i til stadighed at arbejde med udvikling af kommunikative kompetencer, der kan medvirke til at sikre, at mennesker uden verbalt sprog bliver anerkendte og får indflydelse i de fællesskaber, hvori hverdagslivet leves. Det, der her er blevet søgt belyst forskningsmæssigt, er nogle af de muligheder og begrænsninger, som karakteriserer hver enkelt af de afprøvede metoder med hensyn til øget beboerindflydelse.

3.4 Dataindsamling, -behandling og udviklingsaktiviteter

3.4.1 Informationssøgning

Igangværende danske kommunikationsprojekter samt danske og udenlandske udviklings- og forskningsmiljøer, der arbejder med kommunikation i forhold til mennesker med funktionsnedsættelse blev ved projektets start søgt registreret. En del medarbejdere fra disse miljøer er desuden blevet brugt som oplægsholdere og sparringspartnere i forbindelse med gennemførelsen af udviklingsprojektet. Endvidere er materiale om de deltagende bomiljøer i form af beskrivelser, ydelseskataloger, årsrapporter, beboerblade med mere blevet indsamlet.

3.4.2 Indledende fokusgruppesamtale

Indledningsvis - og før udviklingsprojekterne i de enkelte bomiljøer gik i gang - blev der gennemført en fokusgruppesamtale i de bomiljøer, der havde meldt sig som interesserede i at deltage. I denne samtale deltog repræsentanter fra SUS forsknings- og udviklingsteamet, ledere og medarbejdere samt i enkelte tilfælde beboere og pårørende fra bomiljøet. Denne fokusgruppesamtale havde flere formål. For det første var formålet at sikre, at bomiljøets deltagelse var relevant, hvilket betød, at stedet rent faktisk havde beboere uden verbalt sprog samt, at bomiljøet havde idéer til et projekt, de kunne gennemføre indenfor SUS projektets rammer. For det andet var det formålet at få et første indtryk af bomiljøet som organisation og som hjem og arbejdsplads samt få indtryk af de pædagogiske prioriteringer og bomiljøets syn på kommunikation (Se bilag 1).

3.4.3 Base-line undersøgelse

Som en del af projektets start blev der i samtlige deltagende bomiljøer gennemført en base-line undersøgelse, der sammen med de data, der var fremskaffet via informationssøgningen og fokusgruppeinterviewene med botilbuddene, skulle kunne anvendes som udgangspunkt for en løbende analyse og vurdering af de enkelte udviklingsprojekters resultater. Desuden skulle base-line undersøgelsen støtte hvert enkelt af de projektinvolverede bomiljøer i planlægningen og udarbejdelsen af de projektplaner, som blev udarbejdet i de deltagende botilbud sideløbende med, at base-line undersøgelsen blev gennemført.

I forbindelse med base-line undersøgelsen blev bomiljøerne bedt om (se bilag 2):

- at udarbejde en beskrivelse af de projektinvolverede beboeres relationer med andre, lyster, interesser og kommunikationsformer samt en beskrivelse af et typisk års- og ugeforløb på botilbuddet ud fra en udsendt disposition.
- at gennemføre systematiske observationer af de direkte projektinvolverede beboeres dagligdag ud fra en vedlagt beskrivelse og et vedlagt observationsskema.
- at fremstille en video af 10 – 20 minutters varighed skildrende et typisk kommunikationsforløb med hver enkelt af de direkte projektinvolverede beboere. I den forbindelse blev bomiljøerne endvidere bedt om at udarbejde en kort skriftlig kommentar, der fortalte hvad videoen - efter botilbuddets mening - viste.

3.4.4 Etik

Eftersom projektet har været præget af aktionsteoretiske idéer har SUS projektteamets forhold til delprojekternes aktører været af afgørende betydning for projektets udfoldelse. Det har været vigtigt, at de relevante aktører hele tiden 'var med'; var medudviklere af kommunikative tanker og redskaber og følte sig som medejere af projektet. Således er udformningen af projekterne samt udvælgelsen af de beboere, der er blevet involveret i projektet, blevet foretaget af de enkelte botilbuds medarbejdere. Det er også dem, der har haft til opgave at tage hånd om projekternes indhold og tidsskema, varetage en regelmæssig tilbagemelding til SUS projektteamet og have den tætteste kontakt med beboerne under projektførelsen. Det er således medarbejderne ved botilbuddene, der har været den umiddelbare målgruppe for SUS projektteamets supervision, vejledning og undervisning. SUS projektteamet har *ikke* haft stabil og gensidig kontakt til de beboere, der har været involveret. Dette ville have krævet en anden type projekt, hvor hovedvægten havde været lagt på den enkelte beboers kommunikative kompetenceforøgelse og udvikling i retning af at tilegne sig sin omverden, at påvirke denne omverden og at øge graden af selvbestemmelse i eget liv. Dette er naturligvis i sidste ende håbet for projektets konsekvenser, men projektet har haft fokus på udvikling af kommunikative metoder.

Ethvert projekt, der involverer mennesker med et manglende eller ringe udviklet ekspressivt verbalt sprog, må nødvendigvis opstille og operere inden for rammerne af nogle etiske retningslinier. Beboerne har nemlig meget ringe mulighed for at sige til eller fra, fordi de i sagens natur er svære at forstå, fordi de er afhængige af de omgivende støttepersoner (der jo også er involveret i projektet), og fordi mennesker med svære handicap ofte behandles som væsner, man kan gøre med, omtrent som man lyster. For således ikke at gøre de udvalgte beboere til rene statister, har projektgruppen lagt stor vægt på at udarbejde procedurer for indhentning af beboernes samtykke til deltagelse og senere formidling af projektet (se bilag 5). Derudover har SUS projektteamet lagt megen energi i følgende etiske retningslinier for projektet:

Generelle etiske retningslinjer for projektet

- Beboernes personlige integritet skal respekteres.
- Beboernes ret til undervejs i projektforsløbet at skifte mening om at ville deltage skal respekteres.
- Beboernes anonymitet skal sikres, hvis der ikke foreligger aftaler med beboerne om andet.
- Projektet har informative forpligtelser i forhold til beboere, kollegaer og arbejdspladser, der er involveret i projektet.

Retningslinjer i forbindelse med deltagelse og dokumentation (vidensindsamling)

- Sørg for at informere om projektet i et letforståeligt sprog.
- Fortæl, hvad formålet er med at samle viden ind.
- Fortæl, hvad denne viden vil blive brugt til.
- Sørg for at forberede involverede personer på hvilken viden, der skal indsamles.
- Oplys om, hvordan informationen skal anvendes.
- Informér om, hvem informationen videregives til.
- Oplys, om informationen kan anvendes således, at de involverede personer forbliver anonyme, eller om de vil kunne genkendes i fremstillingen.
- Der skal indhentes frivilligt, informeret skriftligt samtykke fra enhver beboer, der indgår i projektets materiale, eller fra den, der på vedkommendes vegne berettiget kan afgive et sådant samtykke – men først efter at vedkommende bruger har fået mest muligt at vide om projektet på en måde, som vedkommende kan forstå.
- Sørg for at afklare med de involverede personer, om anonymitet er et krav.
- Sørg for, at det fremgår af aftalen, om de involverede skal være anonyme eller ej.

Retningslinjer i forbindelse med formidling

- Der skal indhentes frivilligt, informeret skriftligt samtykke fra enhver beboer, der indgår i projektets materiale.

- Indlæg og besvarelser på den lukkede hjemmeside fra projektdeltagere skal overholde gældende datalovgivning, må ikke være krænkende for nogen og skal være af en sådan karakter, at ovenstående etiske retningslinjer overholdes.

3.4.5 Projektplaner

De syv botilbud blev i høj grad opmuntret til selv at formulere deres individuelle projekter ved at udarbejde projektbeskrivelser, der passede til lige præcis deres miljø, deres beboere og deres medarbejdergruppe. Dette skete for at sikre, at hver enkelt udviklede kommunikationsmetode passede så godt som muligt til de udvalgte beboere og medarbejdere. Samtidig fornemmede SUS projektteamet, at selvformulerede projekter ville fremme interessen og engagementet blandt medudviklerne og øge sandsynligheden for, at projektets resultater senere ville blive forankret på botilbuddene.

Projektplanerne er blevet brugt som datamateriale i analysen af projektet. De involverede beboere og medarbejders navne er blevet erstattet med synonyme af hensyn til deres anonymitet. Hvert enkelt delprojekt er helt fra begyndelsen blevet fulgt nøje, har fået vejledning og er blevet stillet 'kritiske' spørgsmål til videre refleksion fra både SUS projektteamet og fagfolk med forskellig ekspertviden udefra. Dette er sket gennem besøg, seminarer, temadage, observationer og logbøger.

3.4.6 Seminarer

Medudviklerne fra de syv botilbud har i alt deltaget i fire seminarer arrangeret af SUS. Her har de fået oplæg af forskellige fagfolk, der har en særlig viden om kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog. Der har blandt andet været oplæg om videoanalysemetoder, teoretiske modeller til analyse af kommunikation, holdninger til kommunikation, tolkning af selvskadende adfærd og implementering og forankring. Desuden har der været plads til, at hver projektgruppe kunne arbejde intensivt med projektet, og plads til erfaringsudveksling mellem de syv involverede grupper af personale.

3.4.7 Logbøger

De syv botilbud er undervejs i projektet blevet bedt om at føre logbog om, hvad der er sket i projektet samt, hvilke overvejelser de har gjort sig ud fra bestemte spørgsmål (se bilag 3). Logbøgerne er blevet samlet ind og læst af SUS projektteamet flere gange, hvorefter der er givet respons til botilbuddene. Logbøgerne har (ligeledes i anonymiseret form) været en del af datamaterialet i projektet og vil blive brugt i de senere beskrivelser af delprojekterne.

3.4.8 Observationer

Der er i løbet af projektperioden blevet gennemført flere former for observationer i de deltagende bomiljøer. I foråret 2004 var den projekttilknyttede forsker på et dagbesøg hos de syv botilbud for at følge beboernes hverdag. Formålet med dette var, at forskeren

skabte sig et indtryk af hverdagslivet og kommunikationen i hvert enkelt bomiljø. Samtidig foretog to af SUS' udviklingskonsulenter observationer på botilbuddene for at danne sig et billede af de involverede beboere og medarbejdere for der ud fra bedre at kunne give vejledning efterfølgende.

Ved afslutningen af projektet (november 2004 til februar 2005) vurderede SUS projektteamet, at det kunne være gavnligt at få 'øjne udefra' til at se på projektet. Af den grund blev en etnolog, Maria Lincke Jørgensen, ansat til at foretage observationer af flere dages varighed i hvert botilbud. Etnologen havde med vilje ikke fået meget at vide om projektet på forhånd for, at hun kunne give så umiddelbare beskrivelser som muligt. Observationerne er blevet samlet i rapporter, som er blevet brugt i analysen og de efterfølgende beskrivelser af delprojekterne (kapitel 5).

3.4.9 Implementering og forankring

Undervejs i projektet stod det klart, at noget af det, der kunne hæmme kommunikationsudviklingsarbejdet mest, var, hvis projektgrupperne på botilbuddene ikke fik inddraget deres øvrige kollegaer godt nok i projektet. I arbejdet med den enkelte udvalgte beboer var det vigtigt, at alle de medarbejdere, der befandt sig omkring beboeren forsøgte at anvende den nye kommunikationsmetode. Men for at de øvrige medarbejdere kunne få en god forståelse af projektet, var det nødvendigt, at projektgrupperne videreformidlede, hvad de drøftede og aftalte i deres interne gruppe samt, hvad de lærte på SUS seminarerne. Der var flere eksempler på, at de øvrige medarbejdere enten var meget inaktive i projektarbejdet eller direkte modarbejdede projektet, fordi de simpelthen ikke forstod meningen med det og følte sig holdt udenfor.

Det gik desværre først alt for sent op for SUS projektteamet, at mange af disse problemer kunne have været undgået, hvis SUS fra begyndelsen af projektet havde afholdt en form for informationsmøde eller temadag om projektet for samtlige medarbejdere på botilbuddene. På den måde kunne de øvrige medarbejdere have fået grundidéen med projektet og de bagvedliggende holdninger til kommunikation.

SUS projektteamet besluttede dog i efteråret 2004 at tilbyde at afholde temadage på botilbuddene om kommunikationsprojektet. Samtlige botilbud tog imod tilbuddet, selvom det var svært for mange at finde tid og økonomiske midler til, at alle medarbejdere kunne deltage. Temadagene blev en stor succes, fordi projektgrupperne her fik mulighed for at tage eventuelle problemer op med deres øvrige kollegaer og reflektere over projektet i fællesskab samtidig med, at de øvrige kollegaer blev informeret om projektet af SUS projektteamet. Helt konkret bestod temadagene af en indledende præsentation af projektet ved SUS og et oplæg af en ekstern oplægsholder om et relevant kommunikationsemne, som det enkelte botilbuds projektgruppe selv havde valgt. Endelig blev projektet drøftet i

reflekterende team, hvor alle medarbejdere fik mulighed for at luften deres tanker om projektet. Det var meget udbytterigt for alle parter og kan derfor anbefales til andre projekter. Således opstod der på temadagene også idéer om informationstavler eller -bøger samt video-optagelser af udviklingsarbejdet, der alt sammen kunne hjælpe med at informere alle medarbejdere om, hvad der skete i projektet.

Temadagene har ikke været den eneste måde, der er blevet arbejdet med implementering og forankring på. Nogle botilbud har selv sørget for at få formidlet erfaringerne videre ved at sende skriftligt materiale fra projektarbejdet ud til deres kollegaer (af og til med spørgsmål til kollegaerne), ved at holde personalemøder med plads til at drøfte projektet eller ved almindelig mundtlig formidling. Også de pårørende til beboerne samt dagtilbud er blevet inddraget enkelte steder ved informationsmøder, skriftlig og mundtlig formidling samt ved nedsættelse af følgegruppe. Endelig arbejdede projektgrupperne på det sidste SUS seminar særligt med implementering og forankring. Samlet set har botilbuddenes ledes engagement i projektet haft en væsentlig betydning for implementeringen og forankringen af kommunikationsudviklingen i hvert enkelt bomiljø.

3.4.10 Afsluttende evaluering

Kort efter, at udviklingsarbejdet officielt var afsluttet, blev der i slutningen af april og i begyndelsen af maj 2005 gennemført en dataindsamling, der skulle give et billede af de deltagende bomiljøers egen vurdering af metodeudviklingsprojekternes resultater samt deres vurdering af de afprøvede metoders anvendelighed. I forbindelse med denne afsluttende evaluering (se bilag 4) blev der gennemført:

- En spørgeskemaundersøgelse, hvor forskelligt udformede spørgeskemaer blev besvaret af henholdsvis 2–3 ledere fra bomiljøet, de direkte projektinvolverede medarbejdere samt et antal ikke direkte projektinvolverede medarbejdere fra samme boenhed i bomiljøet, hvor udviklingsprojektet havde fundet sted.
- Et fokusgruppinterview med botilbuddets leder samt de direkte projektinvolverede medarbejdere. Samtalen blev båndet og gennemskrevet.
- Optagelse af korte videosekvenser, der ligesom base-line undersøgelsens videosekvenser skulle skildre typiske kommunikationsforløb med de direkte projektinvolverede beboere.

3.4.11 Analyse

De mange data er løbende blevet diskuteret, analyseret og sammenholdt dels med henblik på at give feedback til de deltagende bomiljøer og dermed medvirke til styring af de syv metodeudviklingsprojekter og dels med henblik på at få belyst de opstillede forskningsspørgsmål samt vurderet metodeudviklingsprojekternes resultater. Selvom formålet og rammerne for aktionsforskningsprojektet og dataindsamlingen var gennemtænkt og etableret fra projektets start, medfører forskning i og styring af sociale

udviklingsprocesser muligheden for, at nye og uventede temaer dukker op – temaer, som bliver vigtigt at diskutere, analysere og forholde sig til. Det skete også i dette forskningsprojekt, hvor for eksempel temaet omkring moderniseringen af den offentlige sektor og moderniseringens konsekvenser for medarbejdernes arbejdssituation og professionsopfattelse kom til at fremstå som væsentlig for udviklingen af kommunikative miljøer og øget beboerindflydelse.

Gyldigheden af de foretagne analyser og vurderinger er forsøgt sikret gennem den løbende feedback og stadige diskussioner med forskningsfeltet samt gennem de mange anvendte dataindsamlingsmetoder, der har muliggjort en metodetriangulering. Temaer, konflikter og vurderinger, der er dukket op som data ved en dataindsamlingsmetode har kunnet sammenlignes med temaer, konflikter og vurderinger, der er dukket op ved anvendelse af andre dataindsamlingsmetoder. Ligeledes har temaer, konflikter og vurderinger fra de forskellige projektinvolverede botilbud kunnet sammenholdes med temaer, konflikter og vurderinger fra andre af de involverede bomiljøer.

3.4.12 Resultater

Med den valgte aktionsforskningstilgang er det også, hvad angår projektets resultater, vanskeligt at adskille forskning og udvikling, idet forskningen har været en integreret del af de igangsatte sociale udviklingsprocesser og primært har haft til formål at inspirere og styre disse processer. Det betyder - som tidligere nævnt - at forskningens succes primært skal vurderes i forhold til, om det i de deltagende bomiljøer er lykkedes at etablere kommunikationsforløb, der fremmer beboernes indflydelse på eget hverdagsliv. I overensstemmelse med dette har SUS projektteamet valgt at udarbejde en samlet rapport over projektførelsen. I den samlede rapport indgår således belysninger af de opstillede forskningsspørgsmål, en diskussion og vurdering af aktionsforskningsprojektets resultater samt endelig en diskussion og vurdering af de afprøvede kommunikationsmetoders muligheder og begrænsninger i forhold til at fremme brugerindflydelse.

3.4.13 Formidling

Der er blevet lagt stor vægt på formidlingen af projektet, da mange vil kunne drage nytte af andres erfaringer med kommunikation uden et ekspressivt verbalt sprog. En vigtig del af formidlingen har været etableringen af hjemmesiden www.kommunikationsudvikling.dk, som både beskriver, hvordan man kan forstå kommunikation teoretisk, hvordan man kan analysere kommunikation, hvordan man kan etablere et godt kommunikationsmiljø og forskellige ikke-verbale kommunikationsmetoder. Der er henvisninger til litteratur, relevante links og et debatforum. Hjemmesiden er meget besøgt, og SUS projektteamet har løbende fået tilsendt nye tekster til at lægge på siden. Der er blevet reklameret for hjemmesiden i flere relevante fagblade.

En anden vigtig del af formidlingen er naturligvis denne rapport. Men derudover er der med henblik på at stimulere og igangsætte kommunikationsudvikling ude i de enkelte bo- og servicetilbud udfærdiget et mindre og mere lettilgængeligt teksthæfte, der redegør for, hvad kommunikation er, og hvad kommunikationsudvikling indebærer – først og fremmest i forhold til involverede medarbejdere. Teksthæftet er en teoretisk indføring i begreber og teorier vedrørende kommunikationshandicap, kommunikation, kommunikationsmiljø, relationer, tolkning og valg af kommunikationsmetode. Teksthæftet kan – udover at være det basale fundament for drøftelser med medarbejderne imellem på for eksempel et botilbud, der arbejder med kommunikationsudvikling – også tjene som grundbog på pædagogseminarer samt på social- og sundhedsassistentskoler. Som supplement til teksthæftet er der udarbejdet en handleorienteret pamflet, der ud over at give praktiske eksempler også giver anvisninger til, hvorledes en personalegruppe kan igangsætte kommunikationsudvikling – samt hvilke overvejelser de bør gøre sig undervejs i forløbet.

I juni 2004 præsenterede Jesper Holst projektet på verdenskonferencen IASSID *Towards Mutual Understanding: Person, Environment, Community* i Montpellier, Frankrig (se bilag 7), og i marts 2005 blev projektet præsenteret af Jesper Holst på SLs Pædagogiske Dage *Moderne tider i teori og praksis*. Desuden har Jesper Holst bidraget til bogen *Resistance, Reflection and Change – Nordic Disability Research* af Gustavsson, A. m.fl. (red.) (2005:119-131) (se bilag 6).

Også de deltagende botilbud er blevet opmuntret til at videreformidle deres erfaringer med projektet. Flere har fremlagt deres projekter i amtsligt regi, og et botilbud har forfattet en artikel om projektet, som er blevet udgivet i både *Socialpædagogen* og personalebladet for ansatte i Frederiksborg Amt, PS. Udefra har man henvendt sig fra *Metodemagasinet*, som interviewede et af de deltagende botilbud og skrev en artikel om projektet, samt fra Videnscenter for Bevægelsehandicap, som har interviewet SUS projektteamet og på denne baggrund skrevet en artikel.

4. Hvad er kommunikation? - Den teoretiske tilgangsvinkel til projektet

Kommunikation har noget med det latinske ord *communitas*, fællesskab, at gøre - og at kommunikere betyder således at gøre noget fælles. I dag anvendes udtrykket først og fremmest til at beskrive, hvordan mennesker delagtiggør hinanden i deres tanker, følelser, oplevelser og erfaringer. Denne brug af ordet har som forudsætning, at der findes en afsender, en modtager og et kommunikationsmiddel.

Der findes ikke menneskelige samfund eller sociale grupperinger, som ikke har et fælles talesprog. Men der eksisterer individer i alle samfund, der ikke behersker dette talesprog af den ene eller anden grund (Lieth m. fl. 1993). Det betyder ikke, at disse mennesker ikke kommunikerer. Men det betyder, at det kan være svært for de talende at forstå og gøre sig forståelige overfor de personer, der ikke har talesproget. Det er med andre ord lige så meget de talende, der har et kommunikationshandicap, som de ikke-talende i sådanne situationer. At mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog også er kommunikative strider mod tidligere tiders opfattelse – af for eksempel nyfødte børn, som heller ikke har noget talesprog. I de psykologiske udviklingsteorier, som Freud og Piaget lancerede i henholdsvis 1911 og 1923, opfattede man nyfødte børn som skrøbelige, asociale, kontaktløse og egocentriske (Kirkebæk 1998; Sommer 1996). Det var således kun den voksne, der opfattedes som aktiv i kommunikationen. De sidste 30-40 år har forskningen imidlertid været præget af et nyt 'spædbarnsparadigme', som på baggrund af adskillige videoanalyser af mor og barn samspil hævder, at nyfødte børn har en medfødt kommunikativ kompetence: "*Spædbarnets gensidige delagtighed er synlig fra begyndelsen*". Ifølge det nye paradigme er både barnet og den voksne bidragydende fra begyndelsen, hvor samspillet giver næring til begge parter sociale og kulturelle udvikling. Dette gør det muligt at antage, at mennesket ejer de nødvendige forudsætninger for at indgå i ægte medmenneskeligt samvær helt fra det sociale livs begyndelse.

Opfattelsen af, hvad kommunikation egentlig er, er afgørende for al kommunikationsudvikling. Opfatter man for eksempel en ordre fra en pædagog til en beboer på et botilbud om at tage overtøj på som udtryk for kommunikation, vil man fokusere på at udvikle beboerens muligheder for at forstå og adlyde ordrer. Hvorimod en forståelse af kommunikation som en udveksling af mening mellem minimum to personer stiller andre krav til kommunikationsudviklingen. Nærværende projekt har med udgangspunkt i en række teoretikere fra begyndelsen haft en *relationistisk* og *interaktionistisk* opfattelse af kommunikation. Ved hjælp af seminarer med oplægsholdere udefra og debatter om kommunikation samt løbende vejledning, har SUS projektteamet forsøgt at få dette relationistiske perspektiv til at præge udviklingsarbejdet på botilbuddene. Derfor vil de brugte teorier blive gennemgået nærmere her.

4.1 Et interaktionistisk kommunikationsbegreb

Tilgangsvinklen til kommunikationsprojektet kommer først og fremmest fra den russiske psykolog Maja Lisinas (1989) definition af kommunikation. Den er god og brugbar, når fokus er på etablering af rammer for og praktisk støtte til udvikling af kommunikation:

"Kommunikation er en interaktion mellem to eller flere personer, som består i en udveksling af informationer for at koordinere og forene deres anstrengelser med det formål at etablere relationer og nå frem til et fælles resultat" (Lisina 1989:12).

I denne definition ligger flere ting. For det første peger den på, at kommunikation er en *interaktion* – eller med andre ord noget gensidigt. Det betyder, at kommunikationsdeltagerne alle handler aktivt. Der kan dog godt være forskel på aktiviteten således, at den ene part tager initiativet og henvender sig til en anden part (eller til flere andre på én gang), som til gengæld lytter og ser på og dermed modtager en meddelelse. Kommunikationsdeltagerne skifter almindeligvis roller undervejs, og kommunikation er derfor en flersidig proces. På den måde er kommunikationen ikke blot motiveret af at handle, men også et udtryk for et ønske om at handle i *fællesskab*.

I Lisinas øjne vil kommunikation således altid finde sted mellem to eller flere personer. Det udelukker for eksempel et menneskes dialog med sig selv foran computeren, ligesom definitionen udelukker en-vejs-kommunikation, hvor publikums reaktion er utilgængelig for den talende eller skrivende (som det eksempelvis kan være for forfattere eller personer, der holder oplæg i radioen).

Ifølge Lisina er det centrale i kommunikation en *udveksling af informationer* mellem parterne i interaktionen. Da informationer kan udveksles på mange måder, er kommunikation ikke blot indskrænket til at dække det talte sprog. Den ikke-verbale kommunikation i form af eksempelvis øjekast og mimik er i lige så høj grad kommunikation.

Ved kommunikation *koordinerer og forener kommunikationsdeltagerne deres anstrengelser*, det vil sige, at de har et formål med kommunikationen. Dette gælder også diskussioner og skænderier, selvom de kan have et negativt – og ikke-fælles – resultat, fordi deltagerne trods alt har beskæftiget sig med sammen at afklare, hvad de var uenige om. Set i dette perspektiv adskiller kommunikation sig fra det at beordre, at træne eller at behandle ud fra samfundets eller pædagogiske eksperter fastsatte mål for adfærd, fordi der ikke er tale om en koordination med brugerne. Med henblik på at skabe denne ligeværdige indflydelse på kommunikationens indhold og forløb må det pædagogiske personale forsøge at blive bedre til at forstå og tolke også de 'spæde' kommunikative

udtryk, der kommer fra brugerne således, at de oplever at blive tillagt betydning som kommunikationspartnere.

Endelig påpeger Lisina, at deltagerne i en kommunikationsproces fremtræder som personligheder og ikke blot fysiske legemer. Derfor er det ikke kommunikation, hvis en frisør udelukkende klipper en kundes hår. I en kommunikationsproces henvender folk sig til hinanden for at modtage svar og reaktioner. Her dannes og *udvikles interpersonelle relationer*. Det kræver tillid, gensidig respekt og omsorg for hinanden at handle i fællesskab. Man må dog ikke forveksle eller identificere kommunikation med relationer. Relationer opstår som følge af flere gentagne kommunikationsakter og er dermed et produkt af kommunikationen. Ifølge Lisinas definition er kommunikation en interaktion, hvor parterne forholder sig til hinanden som subjekter, og derfor kan den betegnes som en subjekt-subjekt-relation. Den adskiller sig fra en subjekt-objekt-relation mellem mennesker, hvor det kun er den ene part, der er aktiv, mens den anden passivt er genstand for den førstes handlinger.

Lisinas definition af kommunikation har været et godt redskab i projektarbejdet. For eksempel valgte et botilbud for personer med autisme allerede i deres projektbeskrivelse at fokusere på at arbejde sig væk fra information og mod kommunikation. Før projektets start fik beboerne udleveret konkrete og billeder på bestemte tidspunkter. De informerede dem om, at de nu skulle spise, holde pause eller andet, hvorefter beboerne gjorde, hvad de blev bedt om. Det kan med Lisinas ord betegnes som en subjekt-objekt-relation. Gennem projektarbejdet med billedudvekslingsystemet PECS forekommer der nu samspil mellem pædagog og beboer, hvor informationer udveksles, og begge parter bestræber sig på at nå en fælles forståelse/et fælles resultat, hvorved der skabes et grundlag for at etablere en relation; altså en subjekt-subjekt-relation.

4.2 Kommunikationens funktioner

Ligesom Lisina lægger vægt på, at kommunikation sker ved en interaktion mellem to personer, fokuserer M.A.K Halliday (1975) på interaktionsprocessen og siger, at det er i denne proces, at sproget udvikler sig. Hvis vi holder fast ved, at kommunikation ikke kun er verbale ytringer, men også kan være gestus, mimik, blikkontakt og andet, kan Hallidays beskrivelse af sprogets forskellige funktioner være et godt redskab i vurderingen af kommunikationens funktion i de enkelte delprojekter på botilbuddene.

Halliday påpeger, at man kan skelne mellem *indhold* og *udtryk* eller form i kommunikationen. Hos barnet - som hos mange af beboerne i projektet - vil udtrykket ikke svare til det almindelige talesprog. Udtrykket kan kun forstås ud fra den konkrete situation, ud fra konteksten. Indholdet skal forstås i relation til de forskellige funktioner, sproget har.

Halliday har beskrevet syv funktioner og betragter dem som en sammenhængende udvikling i sprogtiltagelse. Når vi bruger funktionsmodellen til at beskrive kommunikation, kan de forskellige funktioner anskues som forskellige niveauer i kommunikationen fra en basal til en mere avanceret kommunikation.

De syv funktioner er:

1) Den instrumentelle funktion

- som har som mål at dække personens behov, at sætte ham/hende i stand til at få de goder og den hjælp, han/hun vil have. Dette er "jeg vil have"- funktionen samt besvarelser på spørgsmålet "vil du have..."

Eksempel fra projektet: En beboer trykker på talemaskinens knap med billedet af kaffe og pædagogen spørger: Vil du have kaffe?

Denne kommunikation er meget enkel og basal. Den kræver ikke personlig involvering af de implicerede. Mimik og gestus kan være støtte til kommunikationen, men budskabet er ikke altid sammenfaldende med kommunikationsudtrykket.

2) Den regulerende funktion

- har som mål at regulere andres adfærd. Dette er "gør det" - funktionen, også formuleret som opfordring "skal vi ..."

Eksempel fra projektet: En beboer laver tegnet for kage og mener "skal vi gå til bageren?"

Kommunikationen er stadig meget enkel, men kræver kendskab til hinandens dagligdag og ønsker. Kommunikationen sker, samtidig med tegnet, også gennem gestus, mimik og fagter.

3) Den interagerende funktion

- hvor kommunikationen bruges til at komme i kontakt med andre. Personnavne bruges ofte i denne funktion, ligesom specifik opmærksomhed på en bestemt genstand kan være midlet til interaktion med personerne omkring den kommunikerende. Dette er "mig og dig" - funktionen.

Eksempel fra projektet: Da en beboer oplevede, at hun kunne printe sine billeder ud ved hjælp af en computer og printer på botilbuddet, grinede og klappede hun samtidig med, at hun viste tegnet for hund og tegnet for kamera. Tegnet for hund bruger hun om den pædagog, der hjælper hende med digitalkameraet, fordi pædagogen har en hund. Hun ville tydeligt fortælle, at hun var glad for, at hun og pædagogen havde noget samme; kameraet.

Denne form for kommunikation er enkel, men forudsætter gode relationer og en fælles hukommelse. Kommunikationens intention understøttes af mimik og lyde, som pædagogen også tolker.

4) Personlighedsfunktionen

- hvor kommunikationen bruges til at udtrykke den enkelte persons særegenhed. Kommunikationen bruges til at give udtryk for egne følelser, interesser, glæde, afsky med mere. Dette er "her kommer jeg" - funktionen.

Eksempel fra projektet: En beboer kommunikerer ved hjælp af billeder. Han er meget interesseret i tog, og viser både beboere, pædagoger og fremmede billeder med tog.

Kommunikationen tager udgangspunkt i billedet, men det er gennem mimik og gestus, at personlighedsfunktionen kommer frem. For at det lykkes at fremhæve for eksempel en beboers særegenhed, skal der for beboeren og pædagogen være en fælles forståelse og en fælles viden.

5) Den udforskende funktion

- hvor kommunikationen bruges til at udforske omverdenen. Personen oplever en klar adskillelse mellem sig selv og omverdenen og går på opdagelse. Dette er "hvorfors/hvad er det" - funktionen.

Eksempel fra projektet: En beboer har – efter at han er begyndt at bruge billedudvekslingssystemet PECS - vist nysgerrighed overfor nye ting. Når han bliver præsenteret for flere valgmuligheder ved hjælp af billeder, sker det ofte, at han vælger det ukendte. Dette opfatter personalet som et ønske om at opleve nyt.

Kommunikationen tager udgangspunkt i billedet, men det er konteksten og den fælles viden, der giver denne handling en udforskende funktion. Det er medarbejderen, der ud fra de skabte relationer kan tolke, at det ikke er et forkert billede, men et ønske om at udforske/at lære nyt.

6) Den fabulerende funktion

- hvor kommunikationen bruges til at fantasere og fabulere personens egen verden. Personen skaber/formulerer sit eget univers. Dette er "lad os forestille os" - funktionen.

Der er ikke observeret eksempler på den fabulerende funktion i projektet.

Kommunikationen i den fabulerende funktion tager udgangspunkt i noget konkret og udvikler sig. Det kræver en stor viden om beboerens liv og interesser at kunne gå ind i en fantasidialog.

7) Den informerende funktion

- hvor kommunikationen bruges til at videregive information eller belære andre om noget. Her tjener kommunikationen enten at få ny viden eller at give ny viden til andre. Dette er "jeg har noget at fortælle dig" - funktionen.

Eksempel: En beboer ved ikke, hvornår hendes mor og en ven eller stedfar kommer næste gang. Hun siger "mor og Verner", og personalet svarer, at mor og Verner kommer samme aften.

I et beboer-pædagog forhold vil det oftest være pædagogen, der er den udfarende, når det angår kommunikation med en informerende funktion, eftersom pædagogerne oftest har

større indsigt og overblik over de praktiske ting, der foregår på botilbuddet. Det er dog stadig vigtigt at give plads til og respektere, at også beboerne kan give informationer til pædagogerne. Kommunikationen kræver, at pædagogen har stor viden om beboeren og viser stor empati og tillid til, at beboeren kan kommunikere informerende.

Når man betragter kommunikationen i de enkelte delprojekter på botilbuddene, fremgår det, at der er mange faktorer, der er bestemmende for, at kommunikationen kan nå ud over den mest basale. Selve kommunikationsmetoden har eksempelvis stor betydning. Det er afgørende, om kommunikationen udelukkende er baseret på for eksempel konkrete, eller om forskellige kommunikationsmetoder kombineres, så flere sanser er opmærksomme på de kommunikative udtryk. Men ud over kommunikationsmetoden er relationen mellem de to kommunikerende parter afgørende for at få kommunikationen op på et højere niveau. Relationen, der etableres ved mange samspil mellem de to parter, hvorved der skabes gensidig sympati og en fælles hukommelse, gør det nemlig lettere at tolke situationen.

4.3 Karaktertræk ved forskellige kommunikationsprocesser

I de enkelte projekter er der anvendt forskellige former for augmentativ kommunikation: konkrete, billeder, tegninger (også ved hjælp af talemaskine) og tegn. Daved R. Beukelmans beskrivelse af karaktertræk ved kommunikative samspil (Beukelman & Miranda 1992) kan bruges i vurderingen af de anvendte kommunikationsmetoder i projektet. Beukelman understreger, at anvendelse af augmentativ kommunikation ikke er et forsøg på at finde en teknisk løsning på et kommunikationsproblem, men at sætte personen i stand til på en værdifuld og effektiv måde at involvere sig i forskellige interaktionsprocesser. En omfattende undersøgelse af anvendelsen af augmentative kommunikationsformer identificerede fire forskellige formål, som opfyldes i kommunikative interaktionsprocesser:

1) Udtryk for behov og ønsker

Målet med denne interaktion er at få lytteren til at udføre en målrettet handling for at tilfredsstille eksempelvis en beboers behov. Det kan være at bede om hjælp eller at bestille mad på en restaurant. Her er indholdet af budskabet vigtigt, og ordforrådet er relativt forudsigeligt. Budskabets nøjagtighed er afgørende. Det er sandsynligt, at den høje grad af forudsigelighed og konkrethed, der er indbygget i disse budskaber, forklarer hvorfor 'behovsord' og 'behovstilfredsstillelsesord' ofte dominerer mange kommunikationssystemer. Det er ikke usædvanligt at se kommunikationsbøger, pegeplader eller talemaskiner, der næsten udelukkende består af disse ord.

2) Informationstransfer

Målet med denne interaktion er at udveksle information snarere end at påvirke adfærd.

Informationstransfer dækker både barnet, der fortæller læreren, hvad der skete i weekenden, den unge, der taler med venner om den kommende fest og den voksne, der svarer på spørgsmål om uddannelse. Ligesom i kommunikation om behov og ønsker er indholdet i budskabet vigtigt. Men informationstransfer-budskaber adskiller sig fra budskaber om behov og ønsker, som er budskaber, der vedrører her og nu situationer og kan tolkes ud fra konteksten. Informationstransfer-budskaber bliver sammensat af nye (sjældent forudsigelige) ord og sætninger, der tillader taleren at kommunikere om mange forskellige emner. Også i informationstransfer-budskaber er nøjagtighed afgørende.

3) Udtryk for social kontakt

Målet i denne interaktion er at etablere, opretholde eller udvikle personlige relationer. Indholdet i budskabet er således mindre vigtigt end selve interaktionen. Sådanne budskaber er sædvanligvis ikke forudsigelige. Eksempler kunne være barnet, der fortæller en morsomhed til klassekammeraterne, de unge, der hylder deres fodboldhold, eller den voksne, der udtrykker sin medfølelse over for en ven, som har mistet sin mor. I sådanne samspil er nøjagtigheden i budskabet eller selve indholdet i budskabet underordnet og ikke altid forudsigeligt. Det er følelser, der videregives – eller med andre ord selve den personlige forbindelse med en større eller mindre grad af fortrolighed.

4) Udtryk for social etikette

Målet i denne interaktion er at tilpasse sig de almindelige høflighedsnormer. Interaktionsprocessens budskaber er ofte korte og indeholder forudsigelige ord. Det er budskaber som barnet, der siger tak til sin bedstemor, eller den voksne, der svarer relevant på en kollegas kommentar om vejret. Disse budskaber ligner lidt budskaber om behov og ønsker med kravet om nøjagtighed og forudsigelighed.

Udviklingen af augmentative kommunikationsmidler har fokuseret på at fremme kommunikationen om behov og ønsker og i mindre omfang på informationstransfer. Manglen på opmærksomheden på interaktionsprocesser, der er rettet mod social kontakt, skyldes hovedsageligt de vanskeligheder, der er forbundet med at nå dette mål. Budskaberne er ikke forudsigelige, og det primære indhold er følelser. Det er svært at tage højde for i udviklingen af et alternativt kommunikationsudstyr. Men man er nødt til at rette fokus på interaktionsprocesser, der har social kontakt som mål. Størstedelen af den kommunikation, der foregår, har som primært mål at etablere og udvikle social kontakt. Det sker, når to personer diskuterer en sag, hvor informationstransfer er interaktionsprocessen på overfladen, men egentlig har som mål at bevare den sociale kontakt, eller når man ønsker tillykke og spørger til vennens runde fødselsdag og dermed viser social etikette, men egentlig har som mål at opretholde social kontakt. Det er ikke indholdet i budskabet, men følelsen af social kontakt, der er det vigtige i kommunikationsprocessen.

Således er det også for brugere af augmentativ kommunikation og dermed også for de beboere, der i projektet bruger eller er begyndt at bruge augmentative kommunikationsmidler. Der vil være mange mål med interaktionsprocessen, men det er vigtigt, at der for den enkelte bruger af augmentativ kommunikation tages stilling til, hvilke mål brugeren har/ønsker for kommunikationen og vælge metode og ordforråd ud fra dette. Det er et problem, hvis brugerens primære ønske er social kontakt, og brugeren har fået et kommunikationsudstyr, hvor billeder og tegninger udelukkende lægger op til en kommunikation om behov og ønsker.

Brugen af et augmentativt kommunikationssystem, konkrete, billeder eller tegn, er ikke nødvendigvis den bedste løsning i forhold til kommunikation. Det kan være et udgangspunkt eller et supplement i det samspil, der er mellem to personer: beboerne imellem eller beboeren og pædagogen. Det er vigtigt at huske, at de mest værdifulde kommunikationsprocesser: social kontakt og social etikette vanskeligt gennemføres ved hjælp af augmentativt udstyr, og det er de sociale aspekter, der betyder noget for at føle sig som et medmenneske.

Overvejelser inden valg af augmentativt kommunikationsudstyr

Beukelman peger derfor på nogle overvejelser, man bør gøre sig, før man vælger og udvikler et augmentativt kommunikationsudstyr:

- a) Viser brugeren interesse i andre, og forsøger vedkommende at indgå i interaktion med andre?
- b) Kan brugeren indgå i en turtagning (vekselvis rolle) som henholdsvis 'taler' og 'lytter'?
- c) Hvilke kommunikationsprocesser er vigtige for brugeren?
- d) Hvordan udtrykker brugeren i dag sine behov og ønsker, foretager informationstransfer, skaber social kontakt og demonstrerer social etikette?
- e) Hvilke kommunikationsprocesser er sværest at udtrykke for brugeren?
- f) Hvilke kommunikationsprocesser er vanskeligst at forstå for kommunikationspartneren?

Derefter foretages de praktiske valg: billeder, tegninger, talemaskine og metodikken.

Opsamlende om instrumentel og social kommunikation, information og kommunikation

Sammenfattende kan man opdele de forskellige kommunikationsfunktioner og kommunikationsprocesser (Hallidays syv funktioner og Beukelmans fire processer) i de to hovedkategorier *instrumentel* og *social kommunikation*:

Den instrumentelle kommunikation

Den sociale kommunikation

Halliday

Den instrumentelle funktion
Den regulerende funktion

Den interagerende funktion
Personlighedsfunktionen
Den udforskende funktion
Den fabulerende funktion
Den informerende funktion

Beukelman

Udtryk for behov og ønsker

Informationstransfer
Udtryk for social kontakt
Udtryk for social etikette

4.4 Forudsætninger for tolkning

Med baggrund i de allerede gennemgåede teorier har SUS projektteamet hele vejen igennem projektet haft den opfattelse, at en af betingelserne for, at en interaktionsproces bliver til kommunikation, er, at de to kommunikerende parter har den samme mentale forestilling om den aktuelle situation. Lisina siger, at de to kommunikerende parter skal nå frem til et fælles resultat. Den danske kognitive semiotiker Flemming Ask Larsen (2004) taler om *betydningsforhandling*, hvor en tanke flyttes fra en person til en anden.

Normalt har to kommunikerende parter umiddelbart en fælles forståelse af den situation, de befinder sig i. De to parter vil søge at samkoordinere fokus således, at de er i et fælles dialogisk mentalt rum. Med andre ord vil de to parter fokusere på de tegn, de kan forstå et eller andet ved. Betydningen afhænger af, hvordan de opfatter situationen, hvad der bliver præsenteret for dem og af den hukommelse, de har om tegnets brug og om situationer af denne betydning. I nærværende kommunikationsprojekt er det imidlertid ofte blevet erfaret, at de kommunikerende parter ikke oplever den aktuelle situation på samme måde, fordi beboere og personale har vidt forskellige oplevelsesverdener og roller.

Larsen har udviklet en kommunikationsmodel ud fra betragtningen af kommunikationen med et døvblindfødt barn, som kan bruges til tolkningen af kommunikation mellem beboer og personale. Han beskriver, hvorledes betydningsforhandlingen, hvor en tanke flyttes fra én person til en anden, foregår. Modellen bygger på idéen om, at man forstår verden ved at integrere forskellige forestillingsrum (mental spaces). Udgangspunktet er, at vi i samværet har en mental forestilling om en fælles situation. Denne mentale forestilling er kommunikationens basale mentale rum og kaldes *base space*. Når kommunikation finder

sted, rettes vores opmærksomhed mod hinanden, og vores fokus samkoordineres. I denne situation vil vi fokusere på betydningen af den andens adfærd og dermed fokusere på de tegn, som vi kan forstå et eller andet ved. Betydningen af disse tegn afhænger af:

- hvordan vi opfatter situationen (*base space*)
- hvordan tegnet er udformet (*præsentationen*)
- hvordan vores viden eller hukommelse om dette tegns brug er
- hvilket resultat betydningsforhandlingen får i den konkrete situation.

I den konkrete kommunikationssituation laver det døvblindfødte barn en bevægelse. Denne bevægelse opfattes af pædagogen, som om barnet præsenterer et tegn. Pædagogen afprøver forskellige betydninger (betydningsforhandling). For at nå til et resultat må pædagogen ty til den fælles hukommelse, som barnet og pædagogen har. Det kan være, at tegnet egentlig betyder én ting, men repræsenterer to forskellige ting for den, der giver tegnet. En sådan sammenblanding kaldes et *blend*. Den dobbelte betydning af tegnet, der bliver præsenteret, er tæt knyttet til den aktuelle situation. Der skal være en relevans i situationen, som medfører, at der bliver en fælles betydning af tegnet både for den, der præsenterer tegnet, og den, der skal forstå betydningen. Der vil være en sammenhæng mellem det tegn (med sin oprindelige betydning), der præsenteres, og med den ting, der er referencen i den aktuelle situation.

Larsens kommunikationsmodel kan bruges til at belyse den vigtige relation mellem beboeren og pædagogen i kommunikationsprojektet. Den sætter fokus på den nødvendige fællesviden; den fælles hukommelse. Den fælles hukommelse gør det muligt at nå til en fælles forståelse af et givet tegn. Ikke kun i den gængse betydning, men i den særlige opfattelse eller kategorisering, som beboeren har. Pædagogen skal ud fra den fælles hukommelse gå i dialog med beboeren og nå frem til den fælles forståelse i den aktuelle situation.

Larsens model brugt i dette kommunikationsprojekt ser således ud:

- 1) Udgangspunktet for pædagogen og beboeren er *base-space*; oplevelsen af en fælles situation.
- 2) Beboeren kommunikerer ved brug af et tegn, piktogram, billede eller andet – *præsentation*.
- 3) Forskellige ting kan for beboeren være indholdsmæssigt forståeligt forbundet – *blend*.
- 4) Den fælles hukommelse for pædagog og beboer giver mulighed for at forstå, at tegnet, piktogrammet eller billedet kan betyde mere end én ting – *hukommelsesrum*.
- 5) Beboerens tegn kan i den konkrete situation betyde noget andet end den gængse betydning – *reference*.
- 6) Beboerens tegn får tillagt indhold i selve situationen – *relevans*.

- 7) Selve ytringen kan kun forstås ud fra konteksten - om det er et spørgsmål, en erklæring, et ønske eller andet – *betydning*.

Eksempel fra projektet: En beboer og en pædagog er i base space og starter en dialog. Beboeren laver tegnet (præsentationen) for kage. Beboeren mener egentlig, at han vil gå til bageren (reference). For beboeren er det at gå til bageren forbundet med at få kontakt med de unge piger i butikken (blend). Beboeren og pædagogen har en fælles viden (fælles hukommelse), der bevirker, at de begge ved, at tegnet 'kage' egentlig betyder, at beboeren vil ned og snakke med de unge piger. Pædagogen kan derfor ud fra den fælles viden og situationen (det vil sige tegnets relevans i situationen) lave en prøvende tolkning og gennem 'forhandling' blive enig med beboeren om betydningen af tegnet.

Samspillet/relationen mellem beboeren og pædagogen kan beskrives ud fra ovenstående model og belyse, hvor styrken og svaghederne i kommunikationen befinder sig. Modellen viser nødvendigheden af, at der foreligger en fælles hukommelse. Betydningsforhandlingen vil være vanskelig, hvis der ikke er en fælles viden. Det er ikke nok at tage udgangspunkt i den aktuelle situation og fokusere på tegnet eller billedet - på præsentationen. Der må være en viden om, hvordan - og i hvilken sammenhæng - dette tegn, billede eller lignende er blevet brugt, for at nå en fælles forståelse.

4.5 Det relationelle perspektiv i praksis

Samtlige af de gennemgåede teorier lægger vægt på relationerne i kommunikation. Det kan dog være svært at gå fra teori til praksis og dermed føre idéen om den relationelle kommunikation ud i virkeligheden. En person, der har forsøgt sig med at kombinere teorien om den relationelle kommunikation med praksis i forhold til mennesker med udviklingshæmning og et begrænset verbalt sprog, er den norske psykolog Per Lorentzen (2003). Han fokuserer på det 'bånd', der opbygges mellem beboerne og pædagogerne, og påpeger, at fokus ikke skal være på personen med udviklingshæmning alene, men på vedkommende i samhandling med sine nærpå personer (for eksempel personalet).

Lorentzen understreger, at samværet bør finde sted mellem to lige personer; ikke mellem en professionel og en beboer. Der skal ikke være tale om en faglig tilnærmelse. Vægten skal være på den venskabelige og naturlige kontakt. Samspillet skal bygge på empati i betydningen at slutte sig til, hvad som er godt for den anden, gennem at forsøge at forestille sig, hvordan omgivelserne og andres handlinger opfattes af den anden. Empati i betydningen noget mere end bare emotionel tilknytning handler også om kreativt at forestille sig, hvordan omverden må se ud fra den andens perspektiv. Dette er forudsætningen for, at kommunikation ikke kun resulterer i handlinger, men også rummer udveksling af følelser.

Følelsesmæssige relationer

Følelsesmæssige oplevelser og reaktioner deles sædvanligvis med familie og nære venner. Følelser er ikke kun noget, vi har inden i os. Vi har det også imellem os. Følelsesmæssige reaktioner er en social aktivitet, som vi inviterer vores nærpersoner til at deltage i, og som de involverer sig i. Nærpersoner finder ikke gode forklaringer på vores vanskeligheder, de deltager i glæder og sorger. Men hvem deltager i udviklingshæmmedes sorger og glæder; hvem aflaster dem i at udholde smerten og glæden? - Det er en stor udfordring for personalet på botilbuddene, for at kommunikere om følelser kræver stor tilstedeværelse og indfølelse hos kommunikationspartneren:

"Kommunikasjon og samhandling mellom mennesker fordrer, at vi er villige til å tre inn i og involvere oss i hverandres opplevelsesverden slik at det oppleves som vi har en felles verden. Kommunikasjon krever tilstedeværelse. Vi må ta imot invitasjonen fra den andre og de fra oss. Våre ulike perspektiver på samme hendelse må veves inn i hverandre" (Lorentzen 2003:13).

Lorentzen opfordrer personalet til at gå ind i praktisk samhandling med beboerne. Ved at gå ind i og deltage i beboernes aktiviteter gør personalet handlingerne sociale. Det gør det muligt for personalet at finde ud af, om de forstår og oplever virkeligheden på samme måde som beboerne. Gennem samhandling skabes en fælles historie, det vil sige en fælles fortid, der skaber grundlag for en fremtid sammen (Det er samme tankegang som Flemming Ask Larsens, afsnit 4.4). Leg er en god måde at etablere fælles oplevelser og erfaringer på og kan være en overføring og en formidling af erfaringer og oplevelser mellem dem, som deltager i den. Selve samarbejdet giver basis for læring.

En ny professionel rolle

Lorentzen sætter sig dermed op imod det traditionelle og professionelle omsorgsarbejde, som handler om at løse problemer systematisk og målrettet for at forbedre brugernes funktionsniveau og gøre dem mere selvstændige. Mange pædagoger føler, at de skal gøre tingene 'på den rigtige måde', som de har lært på seminaret eller andetsteds. Men med den opfattelse bliver der ikke mulighed for at handle spontant og direkte i forhold til, hvad man finder godt i den situation, man står i. Lorentzen opfordrer i stedet pædagoger og pårørende til at blive deltagere eller medoplevere i brugernes verden fremfor at handle mekanisk med kundskab oplært udefra. De skal tage springet fra den instrumentelle professionalisme til det naturlige mellemmenneskelige. At svare og reagere spontant og direkte på andre kalder Lorentzen for *social responsivitet*. Kommunikationssystemer må ikke erstatte den umiddelbare kommunikation, hvor beboeren eksempelvis trækker en pædagog hen til kaffemaskinen som udtryk for, at han ønsker kaffe. Brug af billeder eller andet skal kun være et supplement eller en forstærkning af beboerens eget sprog.

Det mellemmenneskelige er vigtigt, fordi den største sårbarhed hos mennesker med udviklingshæmning er, at de ofte sanser verden anderledes og tænker på særegne måder. Dermed risikerer de i mindre grad end os andre at blive anerkendt, bekræftet og beriget i deres egenart. Hvis de på den måde bliver ladet for meget alene i deres oplevelsesverden, vil deres emotionelle og kognitive liv blive fattigere. Løsningen på dette problem ligger ikke i at forbedre brugernes færdigheder eller i en større grad af ydre struktur, men i nære samarbejdspartnere, som kan give brugerne gode og berigende oplevelser, der er forståelige og meningsfulde ud fra deres måde at forstå verden på.

Det er væsentligt at se mere på, hvorvidt brugerne selv har det svært end, om de er svære at have med at gøre. Mennesker med udviklingshæmning kan have en voldsom adfærd indimellem, som kan afskrække mange mennesker fra at nærme sig dem, eller som man på alle måder forsøger at få til at forsvinde. Lorentzen mener derimod, at vi skal tolke denne uønskede adfærd som brugernes kompetencer, hobbyer eller interesser. At den afviger fra vores normer behøver ikke at betyde, at den også er uønsket og afvigende i brugernes oplevelsesverden.

Lorentzen påpeger også, at kommunikation skal være mere end at meddele sig til hinanden, give information og udtrykke behov. Kommunikation er en udveksling mellem to personer om, hvad begge parter mener og synes om det, som sker i den konkrete situation, og mulighed for at dele oplevelser med hinanden, så det bliver fælles viden. Lorentzen kalder selv dette for en *dialogisk kommunikation*. Udgangspunktet for kommunikation er at dele erfaringer og oplevelser med andre, ikke at dele et budskab. Gennem kommunikation kan vi tage del i andres perspektiv på og forståelse af deres verden. I mødet med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog handler det, ifølge Lorentzen, om at turde bruge sig selv og sine følelser for at dele og genspejle samtalepartnerens udtryksmåder. Det gælder for pædagerne på botilbuddene om at se beboerne som spændende mennesker og se en positiv udfordring i at nå ind til dem. Som et eksempel fra projektarbejdet kan nævnes en situation, hvor en beboer græder højt. Pædagogen tager hende på skødet og synger for hende. Pædagogen går dermed ind i beboerens sindsstemning og kan derfra støtte hende i at give udtryk for hendes følelser og hjælpe hende med at bearbejde dem.

4.6 Hvad er et kommunikationshandicap?

Mennesker med kommunikationshandicap er ikke en homogen gruppe - nogle har i kortere tid talevanskeligheder, mens andre aldrig får udviklet et talesprog, og atter andre har et perfekt sprog, men behersker ikke det lokale sprog, hvor de bor. Nogle har problemer med at få talen frem, andre med at opfatte den eller dechifrere den, og atter andre igen har problemer med skriftsproget på alle fronter eller blot med et enkelt element såsom læsning eller stavning. Samlet kan vi sige, at de alle har et kommunikationshandicap, hvis

oprindelse kan være kendt eller ukendt, men hvor handicappet hænger nøje sammen med det samfund og den kultur, den enkelte lever i. For nogles vedkommende kender vi årsagen til kommunikationshandicappet. Vi kan beskrive den funktionsnedsættelse eller manglende funktion, som har ført til handicappet - jævnfør FNs definitioner på henholdsvis funktionsnedsættelse og handicap:

"Betegnelsen "funktionsnedsættelse" dækker et stort antal forskellige funktionsmæssige begrænsninger, der forekommer i alle befolkningsgrupper i samtlige lande i verden. Mennesker kan have en funktionsnedsættelse på grund af en fysisk, intellektuel eller sansemæssig funktionshæmning, en medicinsk betinget tilstand eller en sindslidelse [...] Betegnelsen "handicap" betyder tab eller begrænsning af mulighederne for at deltage i samfundslivet på lige fod med andre. Den beskriver relationen mellem et menneske med funktionsnedsættelse og dets omgivelser" (FN 1994).

- Mens det hos andre har en ukendt årsag, som ofte ligger mere i det kulturelle mønster eller i de samfundsmæssige fordringer til den enkelte. Uanset årsagen er det den enkeltes handicap på kommunikationsområdet og hermed sproglige handicap i forhold til det pågældende samfund, der bliver det afgørende.

Begrebet *kommunikationshandicap* (communication disorder) synes ikke at være ret gammelt på dansk, ligesom det er svært at afgøre, hvem der begyndte at bruge udtrykket. Ordet blev kendt i handicapåret 1981 i forbindelse med den alternative handicapkonference i Århus, som blev meldt ud som en kommunikationshandicapkonference. For at arbejde mere videnskabeligt med begrebet er det imidlertid nødvendigt at have en egentlig definition, og et forslag hertil kom i 1985:

"Ethvert samfund har - eller er - et sæt af kommunikationssystemer, som dette samfunds medlemmer tilegner sig under opvæksten gennem samvær med andre - især voksne - medlemmer af samfundet og gennem bevidst træning i et undervisningssystem. Enhver person, som ikke kan benytte sit samfunds kommunikationssystemer svarende til hvad andre personer i samme alder og samme psykosociale situation kan, kunne betegnes som havende et kommunikationshandicap - også selvom personen tilhører en subkultur, hvis sprog vedkommende behersker" (Lieth 2001:81).

Sammenlignes en kommunikationshandicappet med en ikke-kommunikationshandicappet fremstår tydeligt hvad vi som mennesker har af muligheder i og med vores evne til at gå i kommunikation med hinanden. En evne, som hører med til den menneskelige præprogrammering, og som normalt vil udvikle sig til en færdighed i samspil med omgivelserne. Denne færdighed, eller dette mønster af færdigheder, indebærer for de fleste også efterhånden udviklingen af det menneskelige særkende 'sproget'. Ud af en

befolkning vil der være nogle få procent, som har så store kommunikationsproblemer, at de for at komme igennem til vores sprog må have et tilbud om alternative kommunikationsformer. Her må der kompenseres for den manglende funktion eller en stor funktionsnedsættelse. De kommunikationshandicappede skal på denne måde sikres retten til at fortælle os, hvilken kommunikationsform de ønsker at benytte sig af. Denne ret er svær at få, den har i hvert fald været svær at få for mange.

5. De syv delprojekter

For at give et nuanceret billede af udviklingen og forskningsresultaterne fra de syv deltagende botilbud beskrives hvert enkelt projekt i dette kapitel med resultater fra baseline undersøgelsen, logbogsuddrag og andre beskrivelser af projektførelsen samt den afsluttende evaluering. Analyseresultater, som gælder et bredt udsnit af de syv botilbuds projekter, vil desuden blive behandlet i kapitel 6.

Det skal her påpeges, at de syv botilbuds projekter har været meget forskellige afhængigt af de behov, der var på hvert enkelt sted ved projektets start. Således har de to botilbud Skansebakken og Postens Vej fokuseret på *kommunikationsanalyse* fremfor udvikling af egentlige kommunikationsmetoder eller hjælpemidler. Kommunikationsanalysen skulle blandt andet hjælpe personalet med senere at vælge kommunikationsmetoder samt med at forstå den allerede eksisterende kommunikation bedre. Disse to projekter vil blive præsenteret først, fordi de giver et billede af, hvordan ethvert kommunikationsprojekt burde påbegyndes med en analyse (Jævnfør Beukelmans overvejelser inden valg af augmentativt kommunikationsudstyr, afsnit 4.3).

Derefter vil de resterende fem botilbuds (Det vil sige Lunden, Jupitervej, Spurvetoften, Følstrup og Midgården) projekter blive præsenteret, fordi de har haft mere fokus på det næste trin i kommunikationsudviklingen - nemlig arbejdet med kommunikationsmetoder og -hjælpemidler af forskellig karakter.

5.1 Skansebakken: Udvikling af søgemodel til kommunikationsanalyse



5.1.1 Kort om Skansebakken

Udviklingscentret Skansebakken er et botilbud for personer med betydelig og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne i Vejle Amt. Skansebakken er bygget i 1991 og består af syv boenheder, hvoraf de fire er beliggende i Børkop og de tre andre i Brejning. I Børkop

bor der seks beboere på hvert bosted. To af disse bosteder deltager i projektet. Arkitektonisk er bostederne præget af megen gangplads og store fællesarealer. Bostederne er L-formede med en gruppe på tre beboere boende i små værelser i den ene fløj og tre beboere boende i den anden fløj. De enkelte værelser er individuelt indrettede, og der er brugt mange farver.

5.1.2 Skansebakken og kommunikationsprojektet

Skansebakkens kommunikationsprojekt fik titlen *Kommunikationssøgemodel*, fordi Skansebakken ønskede at udarbejde og afprøve en model, som kunne belyse den kommunikationsform, der kunne og burde anvendes i forhold til hver enkelt beboer.

Projektet skulle påbegyndes med et kort kursus om projektarbejde - ved lederen af Skansebakken - for involverede medarbejdere. I to af Skansebakkens bosteder ville man derefter gå i gang med at udarbejde en første pilotsøgemodel for valg af individuel kommunikationsform. Denne første søgemodel skulle indeholde et mindre spørgeskema til samtlige medarbejdere i de to bomiljøer. Man havde allerede før projektstart en idé om, at spørgeskemaet under alle omstændigheder skulle indeholde spørgsmål om beboernes opmærksomhed, syn, hørelse, reaktionsmønstre, og hvordan beboerne har det med sansepåvirkning. Spørgeskemaet skulle kombineres med video-optagelser og observationer, som skulle beskrives i logbøger.

Derefter skulle søgemodellen videreudvikles og først og fremmest afprøves i forhold til fire udvalgte beboere: Tanja, Sofie, Per og Tom, hvorefter modellen skulle kunne bruges i forhold til samtlige beboere på Skansebakken. På den måde ønskede man at udvikle individuelle kommunikationsformer i forhold til beboerne.

Valget af søgemodellen havde baggrund i, at Skansebakkens beboere, ifølge personalet, ikke havde et tydeligt kommunikationssystem før projektstart. Personalet fandt det endvidere vanskeligt at finde brugbare metoder til at afdække beboernes svage signaler og ønskede selv at rette opmærksomhed mod relevante tilbud i forhold til kommunikationsudvikling. Man valgte at arbejde **med fire** beboere for at sikre, at der ville være deltagende beboere i hele projektperioden, da man ofte havde oplevet, at for eksempel sygdom kunne hæmme et projekt. To af de udvalgte beboere bor på samme bosted, mens de to andre bor i et andet bosted. Ingen af de fire beboere havde før projektstart noget talesprog og kommunikerede umiddelbart via mimik og lyde. Personalet oplevede beboernes signaler som meget svage og brugte derfor meget energi på at tolke dem. Desuden anvendte personalet i flere tilfælde tegn-til-tale, konkrete eller billeder. Personalet tolkede beboerne meget forskelligt, og man havde derfor et ønske om, at projektet ville skabe mere forudsigelighed i forhold til beboerne, da man ville arbejde mod

en tydelig, fælles kommunikationsform. I projektbeskrivelsen skrev personalet endvidere, at de før projektstart især havde fokus på advisering, når de henvendte sig til beboerne.

Udover pædagogiske medarbejdere i projektgruppen valgte man at tilknytte en fysioterapeut, da hun ville kunne vejlede i forhold til beboernes motoriske færdigheder. Endelig tilknyttede man en supervisor udefra, som hver 4-5 uge skulle supervisere projektgruppen.

5.1.3 Base-line undersøgelsen

Selvom Skansebakken havde udvalgt fire beboere til at deltage i projektet, er der kun blevet udført base-line undersøgelse i forhold til to af dem. Begrundelsen er, at Skansebakkens projekt ikke ligesom de andre projekter skulle arbejde med egentlig kommunikationsudvikling i forhold til enkelte beboere, men snarere med kommunikationsanalyse som skulle kunne bruges generelt på Skansebakken. Således er den udførte base-line undersøgelse i forhold til de to beboere primært blevet brugt til at påpege noget generelt om kommunikationsmiljøet på Skansebakken, selvom det naturligvis kan være svært at generalisere ud fra kommunikationen med bare to personer.

Observationer og beskrivelser af hverdagslivet

Skansebakken er som nævnt tidligere et stort og opdelt bomiljø. Hverdagslivet på Skansebakkens to projektdeltagende bosteder i Børkop er præget af beboernes omfattende behov for omsorg, pleje og hjælpemidler. Kørestole, lifte, senge med hydraulik, glidestykker med mere skaber et noget hospitalsagtigt udformet og struktureret levemiljø. Men ifølge den beskrivelse af Skansebakken, der findes på internettet, arbejdes der helhedsorienteret og ud fra systematisk indsamlede erfaringer med det formål at udvikle pædagogiske tiltag, der kan medvirke til at skabe en tryk, overskuelig og genkendelig hverdag samt sikre, at den enkelte beboer oplever succes, positiv selvværdsfølelse samt indflydelse på eget liv.

Dagen på Skansebakken starter med, at beboerne vækkes omkring kl. 07.00, hvorefter beboerne bader, spiser morgenmad og gør sig klar til dagens aktiviteter. Alle beboere, der er vurderet til at have udbytte af et beskæftigelsestilbud, tager til daghjemmet eller dagcenteret. Daghjemmet og dagcenteret er halvdagstilbud for Skansebakkens beboere, hvilket betyder, at nogle beboere tager af sted om morgenen, mens andre bruger tilbuddet om eftermiddagen. I løbet af dagen foregår der desuden forskellige aktiviteter på bostederne såsom gåture, fysisk stimulation, ridning, svømning og brug af sansehus. Alle spiser frokost i botilbuddet, og der er for hver beboer udarbejdet en plan over, hvilken form for spisetræning/eller hjælp der er behov for. Herefter klares diverse toiletbesøg, og de beboere, der har brug for det, får mulighed for at komme ud af kørestolen for at få sig et middagshvil. Om eftermiddagen fortsætter aktivitetstilbuddene, indtil der spises aftensmad.

Midt på aftenen er der aftenkaffe, hvorefter beboerne gøres klar til natten og lægges i seng. Weekenden foregår med hjemlige aktiviteter ligesom i hverdagen. I weekenden er der dog mulighed for at rykke tiderne lidt, da beboerne ikke skal være klar til bestemte tidspunkter i forbindelse med tilbud uden for huset.

I løbet af året afbrydes hverdagens struktur og aktiviteter med udflugter, deltagelse i festivaler, fælles arrangementer med andre botilbud, festligholdelse af højtider og fødselsdage, ferietilbud og for nogle beboeres vedkommende familiebesøg og selvvalgte aktiviteter med bevilget ledsagelse.

I forbindelse med base-line undersøgelsen blev der foretaget systematiske observationer af Tanja og Toms hverdagsliv, ligesom der blev optaget videosekvenser af de to beboere i kommunikative samspil. Tanja og Tom bor i hver sin af de to projektdeltagende bosteder. De systematiske observationer af hverdagslivet blev ifølge medarbejderne foretaget på en typisk og almindelig hverdag samt på en typisk og almindelig fridag. Alle observationer blev gennemført af en udefrakommende observatør.

For Toms vedkommende viser observationerne, at Tom tilsyneladende lever en dagligdag præget af dagskemaets faste rutiner og aktiviteter. Ud af i alt 57 observationer er Tom kun en enkelt gang at finde et sted, hvor han ikke almindeligvis opholder sig på det tidspunkt af dagen, hvor observationen gennemføres, idet han er hos optikeren for at få briller. Ligeledes foretager han sig i ingen af de foretagne observationer noget, han ikke har prøvet før. Observationerne peger endvidere på, at Tom reelt har meget ringe indflydelse på sin egen hverdag, idet de aktiviteter og det samvær med andre, som Tom deltager i, er planlagt og besluttet af personalet. Enkelte undtagelser for dette er dog at finde i de 28 observationer, som blev gennemført på fridagen, idet observatøren et par gange tolker, at Tom rent faktisk har lyst til at lave det, han gør. Endelig viser observationerne, at Tom i løbet af dagen kun er alene i tiden lige over frokost, hvor han sover. I dagens øvrige timer er Tom sammen med personale og medbeboere - dog således, at han som regel blot er til stede uden at deltage i de kommunikative samspil. Hvis han en gang imellem indgår i kommunikationen, er det udelukkende med personalet.

De 51 systematiske observationer af Tanjas dagligdag tyder ligeledes på et dagligt liv, der er præget af skemaets fastlagte rutiner og aktiviteter (Se det efterfølgende skema). Kun en enkelt gang i løbet af Tanjas fridag forstyrres de sædvanlige aktivitetsrutiner, da Tanja på grund af dårligt vejr bliver tilbudt at motionere i trampolinen i stedet for at gå den sædvanlige tur.

Tanjas uge- og dagskema

Ugeskema

| Kl. | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag | Lørdag | Søndag |
|-------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 0800 – 0815 | vækning | vækning | vækning | vækning | vækning | vækning | vækning |
| 0815 – 0830 | Morgenmad | Morgenmad | Morgenmad | Morgenmad | Morgenmad | Morgenmad | morgenmad |
| 0830 – 0845 | " | " | " | " | " | " | " |
| 0845 – 0900 | Musik | Musik | Musik | Musik | Musik | Musik | musik |
| 0900 – 0915 | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | toilet |
| 0915 – 0930 | " | " | " | " | " | " | " |
| 0930 – 0945 | Bad | Bad | Bad | Bad | Bad | Bad | bad |
| 0945 – 1000 | Bad | Bad | Bad | Bad | Bad | Bad | Bad |
| 1000 – 1015 | Musik | Musik | Musik | Musik | Musik | Musik | musik |
| 1015 – 1030 | | | | | | | |
| 1030 – 1045 | Gåtur | Gåtur | Gåtur | Gåtur | Gåtur | Gåtur | gåtur |
| 1045 – 1100 | " | " | " | " | " | " | " |
| 1100 – 1115 | | | | | | | |
| 1115 – 1130 | Mad | Mad | Mad | Mad | Mad | Mad | Mad |
| 1130 – 1145 | " | " | " | " | " | " | " |
| 1145 – 1200 | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | toilet |
| 1200 – 1215 | Daghjem | Daghjem | Daghjem | Daghjem | daghjem | | |
| 1215 – 1230 | | | | | | | |
| 1230 – 1245 | | | | | | | |
| 1245 – 1300 | | | | | | | |
| 1300 – 1315 | | | | | | | |
| 1315 – 1330 | | | | | | | |
| 1330 – 1345 | | | | | | | |
| 1345 – 1400 | | | | | | | |
| 1400 – 1415 | | | | | | | |
| 1415 – 1430 | | | | | | | |
| 1430 – 1445 | | | | | | | |
| 1445 – 1500 | | | | | | | |
| 1500 – 1515 | | | | | | | |
| 1515 – 1530 | | | | | | | |
| 1530 – 1545 | | | | | | | |
| 1545 – 1600 | Hjem | Hjem | Hjem | Hjem | hjem | | |
| 1600 – 1615 | Alenetid | Alenetid | Alenetid | Alenetid | alenetid | | |
| 1615 – 1630 | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr | Aktivitet efter vejr |
| 1630 – 1645 | | | | | | | |
| 1645 – 1700 | | | | | | | |
| 1700 – 1715 | | | | | | | |
| 1715 – 1730 | Mad | Mad | Mad | Mad | Mad | Mad | mad |
| 1730 – 1745 | " | " | " | " | " | " | " |
| 1745 – 1800 | | | | | | | |
| 1800 – 1815 | | | | | | | |
| 1815 – 1830 | | | | | | | |
| 1830 – 1845 | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | Toilet | toilet |
| 1845 – 1900 | | | | | | | |
| 1900 – 1915 | | | | | | | |
| 1915 – 1930 | | | | | | | |
| 1930 – 1945 | | | | | | | |
| 1945 – 2000 | | | | | | | |
| 2000 – 2015 | | | | | | | |
| 2015 – 2030 | | | | | | | |
| 2030 – 2045 | Nattoj | Nattoj | Nattoj | Nattoj | Nattoj | Nattoj | Nattoj |
| 2045 – 2100 | | | | | | | |
| 2100 – 2115 | puttes | puttes | puttes | puttes | puttes | puttes | puttes |
| 2115 – 2130 | | | | | | | |
| 2130 – 2145 | | | | | | | |

Til forskel fra Tom har Tanja ifølge observatørens tolkninger mere lyst til og mere indflydelse på dagligdagens aktiviteter. Tanja er dog meget alene, hvilket især viser sig i observationerne af hendes fridag:

”Gitte har set observationerne og er blevet overrasket over al den alene tid, som Tanja har. Det er lige før, man får dårlig samvittighed. Relationerne kunne udbygges, hvis der var mere personale” (Fra samtale med personalet efter base-line undersøgelsen).

Når Tanja vælger (hvad der kun er få eksempler på) eller er nødt til at være sammen med andre, indgår hun sjældent i kommunikative samspil. Kun i en enkelt af de i alt 51 observationer registreres et kommunikativt samspil med en medarbejder, mens der slet ikke registreres kommunikative samspil med de øvrige beboere.

Relationer og kommunikation

Tom knytter sig til det faste personale og kalder højtlydt, hvis der ikke er personale tilstede i rummet, hvor han opholder sig. Tom har tydeligvis favoritter blandt personalet, hvilket viser sig ved, at han er bedre til at samarbejde med nogle end med andre. Tom har kun sporadisk kontakt med andre beboere og ingen kontakt med sin familie. Personalets kommunikation med Tom består hovedsageligt i at informere ham om, hvad han skal. For at understøtte de verbale beskeder bruges enkelte tegn fra tegn-til-tale. Tom kan vise glæde ved smil og latter, ligesom han kan vise utilfredshed ved at råbe og spænde i kroppen. Medarbejderne er i tvivl om, hvor meget Tom forstår, da han kun nogle gange reagerer på en verbal besked.

Tanja opsøger aktivt personalet, når hun har brug for det. Hun er glad for at få besøg af sine forældre. I sin kommunikation med personale og forældre anvender Tanja kropssprog, lyde, øjenkontakt samt fysiske berøringer, mens personalet anvender konkrete, tegn-til-tale, øjenkontakt og 'advisering'. I forhold til medbeboerne er Tanja iagttagende. Hun forsøger ikke at undgå sine medbeboere; hun opsøger dem bare ikke.

Kommunikationsmetoder

På Skansebakken havde man allerede før projektstart erfaringer med at bruge konkrete, piktogrammer, billeder samt tegn-til-tale som kommunikationshjælpemidler. Der er blevet fokuseret på enkelte tegn, som alle medarbejdere bruger i forhold til samtlige beboere, ligesom der er lagt en liste på mange af beboernes værelser, der viser, hvordan man kan kommunikere med beboeren. Desuden arbejdes der i forhold til en enkelt beboer med 0-1 kontakt, hvilket påtænkes udviklet til brugen af talemaskine.

Udfordringer

På baggrund af base-line undersøgelsen kan der peges på følgende udfordringer, som Skansebakken står overfor i forsøget på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse – primært i forhold til de to direkte projektdeltagende beboere:

1. Det må være en udfordring for Skansebakken at udvikle et kommunikativt miljø, hvor det gøres mere meningsfyldt at kommunikere. Dette kræver, at der i miljøet lægges vægt på viljen til at forsøge at forstå og tolke de kommunikative udtryk, beboerne bruger og at lade beboernes kommunikerede behov, ønsker og præferencer få betydning for udformningen af deres dagligdag. Konsekvensen af de skemalagte tider, aktiviteter og samværsformer bliver let, at kommunikation bliver til et spørgsmål om at informere beboerne om, hvad der skal ske.
2. Det må endvidere være en udfordring at skabe et miljø, hvor beboerne i højere grad har glæde af at indgå i sociale og kommunikative samspil med hinanden. Det er således påfaldende, at de to projektinvolverede beboere tilsyneladende ikke kommunikerer med andre end medarbejderne og for den enes vedkommende familien.
3. Endelig må det være en udfordring at udvikle en metode, der kan medvirke til at sikre, at der fortsat arbejdes systematisk med at finde netop de kommunikationshjælpe-midler, der bedst kan give den enkelte beboer mulighed for at udtrykke sig og blive forstået.

5.1.4 Projektets forløb

Mens Skansebakkens projektgruppe arbejdede med søgemodellen til analyse af brugbare kommunikationsmetoder, gjorde mange af de øvrige medarbejdere på de to bosteder sig umage med at beskrive observationer af de fire udvalgte beboere i logbøgerne allerede fra projektets begyndelse. Da der ved projektets afslutning i november 2004 blev afholdt en temadag om kommunikationsprojektet ledet af SUS og for samtlige medarbejdere fra de to bosteder på Skansebakken, gav nogle medarbejdere udtryk for at være blevet overraskede over, at disse første beskrivelser i logbøgerne næsten kun indeholdt en-vejs-kommunikation, som gik fra personalet til beboerne. Som Skansebakken allerede havde påpeget i sin projektbeskrivelse, bar kommunikationen præg af, at man bad beboerne gøre noget, hvorefter de enten adlød eller lod være og efterfølgende fik ros eller blev irettesat:

"Tanja er i bad. Jeg siger Tanja løft armen. Tanja løfter armen. Dette gentager sig med den anden side" (Fra Skansebakkens logbog, maj 2004).

"Da aftensmaden var klar, sagde jeg: Tom du skal spise. Tom rejste sig og gik pænt hen til bordet. Under spisningen prøvede han flere gange at tage venstre hånd op for at sidde og holde ved kruset. Jeg sagde: Nej Tom (og pegede), kan du få hånden ned. Tom gjorde det" (Fra Skansebakkens logbog, juli 2004).

Men logbøgerne viste også, at beboerne oftest forstår personalet.

Under møderne med SUS gav projektgruppen udtryk for en stor optimisme, fordi man allerede før søgemodellens udarbejdelse oplevede store ændringer i personalegruppen i forhold til kommunikationen med beboerne som følge af disse logbogsbeskrivelser. Man mente, at det, at medarbejderne skulle føre logbøger, havde skabt en hel ny opmærksomhed på beboerne og kommunikationen.

Det første pilotspørgeskema til søgemodellen kom til at indeholde emnerne:

- Sansereaktion
- Opmærksomhed
- Motivation
- Beboerens fysiske formåen
- Beboeren og personalets nuværende kommunikationsform.

Dette spørgeskema blev sendt ud til øvrige medarbejdere, supervisoren, SUS og de øvrige deltagende botilbud i det samlede projekt, da projektgruppen på Skansebakken gerne ville have kommentarer fra andre om spørgeskemaets indhold samt idéer til, hvordan det eventuelt kunne udbygges. Der blev efterfølgende talt en del om, at spørgeskemaet burde have mere fokus på medarbejderne og de relationer, der er imellem personalet og beboerne. Projektgruppen tilføjede derfor nogle spørgsmål og sendte spørgeskemaet til afprøvning hos nogle kollegaer i forhold til beboerne. Skansebakken afsluttede pilottestningen den 19. november 2004.

Undervejs i projektet – med inspiration fra seminarerne, som SUS havde arrangeret for de deltagende botilbud – blev projektgruppen på Skansebakken mere og mere interesseret i at arbejde med videoanalyse. De oplevede det som en god måde at analysere de små, svage tegn på. Derfor skulle temadagen om Skansebakkens projekt også have fokus på videoanalyse med oplæg af en Marte Meo ekspert (Jævnfør afsnit 6.3.1). Efterfølgende har Skansebakken selv afholdt en temadag med psykologen Anni Elmgren. Disse temadage gav Skansebakken inspiration til at fortsætte arbejdet med videoanalyse i forhold til søgemodellen. Den endelige søgemodel kom derfor til at se således ud:

-----Søgemodel vedrørende kommunikation for beboere på Skansebakken-----

Vejledning vedrørende brug af denne model til afdækning af beboerens kommunikation.

Hvorfor benytte denne model?

Mange beboere på Skansebakken har ikke et tydeligt kommunikationssystem, og det er vanskeligt at finde brugbare metoder til at afdække og i en vis grad systematisere beboernes svage signaler. Derfor har vi udarbejdet denne model, som er tilpasset

Skansebakkens beboere. Modellen tager udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og formåen. Grundtanken er, at alle mennesker via signaler udtrykker et ønske om at få opmærksomhed fra omverdenen.

Vi ser det som vores opgave at forsøge at arbejde med at få beboerne til at opnå de bedst mulige relationer til deres omgivelser via deres individuelle måde at udtrykke signaler på. Det er afgørende, at der laves et grundigt systematisk forarbejde for at afdække den enkeltes ressourcer i forhold til kommunikation og udvikling af relationer til omgivelserne. Det er vigtigt at understrege, at modellen ikke giver en endelig løsning på en fremtidig kommunikationsform, men den giver mulighed for grundige overvejelser, som bør indgå i vurderingerne, inden der udarbejdes en endelig handleplan.

Hvad opfatter vi som kommunikation?

Kommunikation er i denne sammenhæng det samspil, der opstår i relationen mellem beboerne og omverdenen – for eksempel personale/beboer, beboer/personale, beboer/beboer. Det vil sige, at alle de signaler, vi hele tiden afsender og modtager fra omgivelserne, er medvirkende til den relation og det samspil, der opnås mellem beboere og deres omgivelser.

Hvilke områder beskriver spørgsmålene?

DEL 1:

- Præsentation af beboeren
- Beboerens sanser
- Beboerens mobilitet
- Medicinering
- Opmærksomhed
- Motivation
- Medarbejderens kommunikationsform
- Relationer/samspil

DEL 2:

- Registrering af nuværende kommunikationsform
- Analyse
- Konklusion
- Mål, delmål og metodevalg

Er en opsamling og sammenfatning af de første spørgsmål.

Hvornår skal spørgsmålene besvares?

Modellen benyttes som materiale til at afdække kommunikationen mellem beboere og personale på Skansebakken. Spørgsmålene i modellen besvares og eksemplificeres,

inden der udarbejdes en handleplan for udvikling af kommunikationen for den enkelte beboer.

Hvordan skal spørgsmålene besvares?

I modellen er der faktuelle spørgsmål, hvor svarene er rene oplysninger om beboeren og om medicinering. Derudover er der en række spørgsmål, hvor svarene kan være afhængige af personen, der udfylder spørgsmålene, derfor tilrådes det, at man er flere om at udfylde spørgsmålene. Det er vigtigt at være konkret og give eksempler fra hverdagen.

Hvem udfylder spørgsmålene i modellen?

Spørgsmålene besvares af personer, der er tæt på beboeren i det daglige – typisk kunne det være kontaktgruppen i bostedet. Det er ligeledes gruppens ansvar, at der følges op på de konklusioner, der drages på baggrund af den udfyldte model? .

Videoanalyse:

Der arbejdes ud fra vedlagte skema, som er inddelt i tre kolonner, og videoanalysen deles op i disse tre omgange. Det er godt at være flere til at analysere og reflektere over, hvad man ser i videoklippene, og flere forskellige samspilssituationer og forskellige samspilspartnere giver et bredere grundlag for videre opstilling af handleplaner.

Manual for arbejde med videoskema:

Hver deltager har sit eget analyseskema, som udfyldes undervejs. Hver gang en kolonne er udfyldt, tager man en runde for at høre, hvad andre har observeret, og efter kommentarer fra alle deltagere ser man igen seancen. Efter analysen samles skemaerne til senere brug, når man skal opstille handleplan.

1. Se en videosekvens, hvor der er samspil mellem beboer og andre involverede (for eksempel pædagog, andre beboere, forældre, fysioterapeut eller hvem, der ellers kunne være samspilspartnere for beboeren).
2. Udvalg ca. 2 min., som I vil analysere.
3. Se den udvalgte sekvens og vær kun opmærksom på en ting, som kolonne 1 beskriver – beboerens udtryk og handling (se efter initiativ) – her handler det om observationer og fakta - ingen tolkning!!
4. Runde, hvor I sammenholder, hvad I har set.
5. Se sekvensen igen efter at have hørt alles observationer.
6. Se den udvalgte sekvens igen og vær kun opmærksom på en ting, som kolonne 2 beskriver – samspilspartners udtryk og handling (se efter initiativ) – her er det observationer og fakta - ingen tolkning!!
7. Runde, hvor I sammenholder, hvad I har set.
8. Se sekvensen igen efter at have hørt alles observationer.

9. Se den udvalgte sekvens igen og lav en fortolkning af det, I ser – her skal tolkes!!
10. Runde hvor I sammenholder, hvordan I tolker samspilssituationen.

Gentag ovenstående fra mindst 3 – 4 forskellige situationer, inden I sammenholder del 1 fra søgemodellen, videoanalyserne, observationerne fra logbog og ud fra disse opstiller en handleplan (projektblad) for videre arbejde med kommunikationen for beboeren.

Hvordan kan modellen anvendes efter afdækning?

Når modellen er gennemarbejdet, er det muligt at udarbejde et projektblad for, hvordan det videre arbejde helt konkret kan være. Projektbladet skal indeholde aftale om, hvem der skal være projektleder for det videre arbejde, deadlines, opstillede mål og delmål.

Spørgeskemaet

DEL 1.

1) En kort præsentation af beboeren

- Navn
- Alder
- Køn
- Begivenheder fra tidligere, der kunne have betydning for beboerens relation til andre
- Beskriv beboerens nuværende kommunikationsform – giv eksempler på samspil/relationer - beboerens måde at henvende sig til personalet på og vores måde at reagere på beboerens signaler – medarbejderens måde at henvende sig til beboeren på og beboerens måde at reagere på. Endvidere gives eksempler på, hvordan beboeren henvender sig til andre beboere, eller hvordan beboeren søger andres opmærksomhed.

2) Beboerens sanser:

- Hvordan er beboerens syn?
- Hvordan er beboerens hørelse? Hvilke lyde påvirker beboeren, og hvad er beboerens reaktion?
- Hvordan har beboeren det med berøring? Hvordan har beboeren det med at røre ved/ tage/holde om ting? – Er der forskel på, hvad beboeren vil røre ved eksempelvis hårdt/blødt, varmt/koldt?
- Hvordan har beboeren det med at røre ved personer?
- Hvordan har beboeren det med at blive rørt ved?
- Hvilken forskel er der på genkendelige og ikke kendte ting/personer?
- Er der forskel på let eller fast berøring?
- Hvordan har beboeren det med lugte/dufte?
- Hvordan reagerer beboeren på forskellige smagsoplevelser? Er der for eksempel forskel på surt/sødt, koldt varmt, krydret/svag osv.?

3) Beboerens mobilitet:

(Fysioterapeutisk undersøgelse, der indeholder følgende elementer)

Hvad kan beboeren selv, og hvad kan beboeren med hjælp fra andre:

Liggende

- På ryggen, på siden, på maven, komme fra en stilling til en anden, stabilitet/balance.

Siddende

- Fra liggende til siddende, stabilitet/balance, flytte tyngdepunktet (for eksempel række ud efter noget), køre kørestol med benene.

Stående

- Fra siddende til stående, stabilitet/balance.

Gående

- Stabilitet/balance, tempo.

Brug af arme/hænder

- Bevægelighed, hvilke greb mestres? Kan greb fastholdes?

Det beskrives, om de enkelte funktioner udføres selvstændigt eller med hjælp og i hvilken grad. Hvor det har betydning, beskrives årsagen til, at en funktion ikke kan udføres.

4) Medicinering

- Har beboeren epilepsi? – Hvis ja, hvilken medicin og hvordan påvirker det beboeren?
- Har beboeren spasticitet, og gives der medicin for dette? – Hvis ja, hvilken medicin og hvordan påvirker det beboeren?
- Har beboeren psykiske lidelser? – Hvis ja, hvilken medicin og hvordan påvirker det beboeren?
- Anden medicin der påvirker beboerens dagligdag?

5) Opmærksomhed, koncentration, hukommelse

a) Opmærksomhed

- Er det muligt at opnå øjenkontakt med beboeren?
- Hvordan fanger man beboerens opmærksomhed?
- Hvordan søger beboeren andres opmærksomhed?
- Er beboeren opmærksom på, hvad der sker omkring ham/hende?

b) Koncentration

- Hvad kan fastholde beboerens opmærksomhed?
- Hvor længe er det muligt at fastholde beboerens koncentration/opmærksomhed/nærvær?

- Hvor lang er beboerens reaktionstid? - Og hvordan tager I højde for denne ventetid?
- Hvilke betingelser er beboerens koncentration afhængig af? (lys, rum, støj osv.)

c) Hukommelse

- I hvilke sammenhænge er der tegn på genkendelse for beboeren? Beskriv hvilke.
- Hvad er det, beboeren husker? Eksempelvis musik, lyd, smag, lugt og personer.

6) Medarbejderens kommunikationsform

- Hvad er din opgave i forhold til kommunikation med beboeren?
- Hvad bestræber du dig på i samspillet med beboeren (uden at det nødvendigvis altid lykkes)?
- Hvordan henvender du dig til beboeren, inden I har en samspilssituation?
- Hvornår ser du de bedste samspilssituationer med beboeren? Hvad gør du, og hvad gør beboeren i disse situationer?

7) Motivation

- Hvad kan beboeren lide/er glad for; spiseligt, drikke, aktiviteter, musik, andet.....?
- I hvilke situationer giver beboeren udtryk for egne ønsker/behov?

8) Relationer/samspil

- Hvor er der samspil mellem beboer og personale? Gennemgå dagskemaet og beskriv hvor og hvordan, beboeren indgår i et samspil/dialog/relation med andre.
- Er der situationer med samspil med andre beboere?

DEL 2.

Registrering af nuværende samspils- og kommunikationsformer:

- Daglige observationer – beskrivelser (tidsbestemt periode):

Det daglige samspil, som observeres, beskrives i logbog. Brug eksempler: "Jeg kommer hen til X – han gør – jeg gør – han gør". Fokus på, at det også kan være beboeren, som starter samspillet. Også opmærksomhed på, om der er samspil beboere imellem.

- Basisvideo:

Optagelse af en eller flere situationer hvor vi oplever, der er en form for samspil.

Analyse:

Ved analyse af ovenstående observationer og video bruges analyse-skemaet. De eksterne supervisorere, som er tilknyttet Skansebakken, bruges til denne udfyldelse.

Skema til videoanalyse

| Beskrivelse af beboerens udtryk og handling | Beskrivelse af samspils-partners udtryk og handling | Fortolkning – prøvende fortolkning |
|---|---|------------------------------------|
| - se efter initiativ | - se efter initiativ | - sig noget om hvad du ser |

Fokus på både beboer og personalets andel i samspillet. Beskrivelse af observationer og video med hvem, der gør hvad, og i hvilken rækkefølge ud fra videomodellen (vedlagte papir).

Konklusion:

Konklusion ud fra personbeskrivelse, registreringer og analyse.

Kortfattet beskrivelse af beboerens kompetencer og muligheder. De væsentlige værdier, som kan skabe kommunikations- og samspilsmuligheder for den enkelte.

Der opstilles mål, delmål og metodevalg for beboeren – hvem gør hvad?

Nyttige fremtidsspørgsmål:

- Hvilke kommunikationshjælpemidler kan anvendes i kommunikationen med beboeren?
- I hvilke situationer kan samspillet forbedres eller føre til nye sammenhænge?

-----**Søgemodel slut**-----

Ved afprøvning af modellen i forhold til en beboer fandt man blandt andet ud af, at beboeren skulle have mere tid til at reagere i kommunikationen, at han havde behov for at 'kende proceduren' – altså føle sig sikker og tryk for at kommunikere og, at han havde behov for en-til-en kontakt i kommunikationen. Personalet blev bevidste om, at de skulle være opmærksomme på signaler og respektere dem, at de skulle forsøge at fastlægge ens procedurer for kommunikationen og følge dem samt, at de skulle være klare og ens i kommunikationen og ikke stille for mange spørgsmål. De skulle endvidere sørge for at holde tempoet nede, anerkende beboerens initiativer og være tydelige omkring ros.

Men gennemførelsen af den første analyse ved hjælp af søgemodellen udløste også behov for yderligere analyse af, om beboeren egentlig reagerer på verbale meldinger, berøring og konkrete, og om ros forstærker beboerens kommunikation. Det var således ikke muligt at pege på en egentlig kommunikationsmetode efter den første analyse. Personalet havde dog fået pejlet sig ind på nogle af beboerens behov og på, hvordan de selv skulle agere i kommunikationen.

På Skansebakkens temadag drøftede man, hvordan man generelt kunne få mere fokus på medarbejdernes rolle i kommunikationen. Det blev foreslået at føre logbøger over medarbejdernes reaktioner. Projektgruppen gav udtryk for, at de tidligere havde forbundet dialog med spørgsmål og ja/nej-svar. Med projektet havde de lært, at dialog også kunne være samvær som for eksempel hygge. Ud fra de observationer, som den projekttilknyttede etnolog foretog på Skansebakken i november 2004, kan man således fornemme, at der var sket en udvikling i kommunikationen, så den nu også indeholdt almindelig 'small-talk':

"Tanja sidder og brummer. Der dufter af mad i rummet. Medarbejderen: "Hvad så Tanja, skal vi snart have middagsmad". Tanja stopper med at nynne. Personale: "Nåh, det kunne du tænke dig". Medarbejderen forlader rummet. Tanja nynnere videre".

"En personale giver Sofie mad: "Nu får du lidt at drikke...Nu får du en bid med kartoffel på og med kød på". Lidt efter: "Vil du have mere?". Medarbejderen tager skeen op til hendes mund. Hun lukker munden. Godt, så tager vi en pause. Lidt efter sidder Sofie med åben mund. Personale: "Nåh, nu er du klar". Lidt senere begynder Sofie at grine, så hun ikke kan modtage skeen. "Nåh, nu vil du ikke have mere". Måltidet afsluttes".

Projektet på Skansebakken har i øvrigt været godt støttet af, at ledelsen helt fra projektets start har sørget for at informere og inddrage samtlige medarbejdere i projektet, hvilket har skabt en positiv stemning om arbejdet.

5.1.5 Evaluering

Målet med Skansebakkens kommunikationsprojekt var at udvikle en søgemodel, der kunne medvirke til en systematisk afdækning af, hvilke kommunikationsmetoder og hjælpemidler, der med fordel kunne anvendes i forhold til udviklingen af kommunikationen med hver enkelt beboer på Skansebakken³. Som en del af processen med udviklingen af søgemodellen skulle idéer, beskrivelsesmåder og kommunikationsmetoder løbende søges afprøvet i forhold til fire udvalgte beboere.

Det fremgår af evalueringen, at der er bred enighed om, at målet blev nået, hvilket også den nu færdige søgemodel dokumenterer. Søgemodellen er imidlertid endnu ikke fuldt afprøvet som redskab for udvikling af kommunikation på Skansebakken. Det, der derfor kan evalueres her ved SUS projektets afslutning, er, hvad selve arbejdsprocessen med udviklingen af søgemodellen har betydet for de direkte projektinvolverede medarbejdere

³ Fire direkte projektinvolverede medarbejdere, tre fra ledergruppen samt seks ikke direkte projektinvolverede medarbejdere fra de deltagende bosteder på Skansebakken har medvirket til en afsluttende evaluering af det gennemførte projekt ved at besvare spørgeskemaer.

og bosteder, for Skansebakken som bomiljø og for to af de beboere, der har været i fokus i forbindelse med afprøvning af idéer, beskrivelsesmåder og kommunikationsmetoder.

For de direkte projektinvolverede medarbejdere peger evalueringen på, at arbejdet med udviklingen af søgemodellen for det første har medført en øget viden om kommunikationsmetoder og erkendelse af vigtigheden af at arbejde med kommunikation:

"Jeg kan huske en, der på et tidspunkt rejste spørgsmålet: "Jamen kan det overhovedet betale sig det her?" Det var et godt spørgsmål, fordi det var vigtigt for os at gøre op og sige, at det ved gud, det kan, og at det er de her ting, som vi har manglet at arbejde med. Selvfølgelig skal vi arbejde med beboernes kommunikation, ligegyldigt hvor svage de end er, selvfølgelig skal vi det" (Fra gruppeinterviewet).

Hvad angår den øgede viden om kommunikationsmetoder, har det været inspirerende og fornyende for personalet at arbejde med video i forhold til kommunikationsanalyse, selvom man allerede havde erfaring med videoredskabet før projektets start. For det andet peger evalueringen på, at arbejdet med udviklingen af søgemodellen har betydet ændringer i arbejds måder:

"Jeg tænker, at vi er blevet bedre til at styre os selv, altså til at give plads. Det har jo noget at gøre med, hvordan man forstår sit arbejde, om man synes, man skal producere hele tiden og være så effektiv, eller om man tager sig de der ekstra minutter til socialt samvær med beboeren, der skal til. Det har noget at gøre med at trække sig lidt tilbage og give den anden tid og plads" (Fra gruppeinterviewet).

Og videre fra spørgeskemaevalueringen:

- *"Jeg er blevet mere opmærksom på samspillet med beboerne".*
- *"Tid og ro sammen med beboeren gør arbejdet lettere".*
- *"Arbejdsglæden vokser, jo bedre vi bliver til at forstå hinanden".*

Endelig har projektet betydet en øget opmærksomhed på de kommunikative udspil, der kommer fra beboerne:

"Man kan sige, at sådan helt på bundlinien, handler det om, at vi har fået øje på, at der rent faktisk er meget mere samspil, end vi har set tidligere. Og så er det, at vi går hen og arbejder med de samspil og de relationer, vi har fået øje på, faktisk er til stede" (Fra gruppeinterviewet).

Denne ændring i arbejdsform og øgede opmærksomhed på beboernes kommunikative udspil oplever de direkte projektinvolverede som værende af betydning for arbejdet med

alle beboerne i de projekter involverede bosteder. Opfattelsen deles fuldt ud af de tre ledere, der besvarede spørgeskemaet, ligesom den deles af fire ud af seks ikke direkte involverede medarbejdere fra de to projektdeltagende bosteder. Arbejdet med udviklingen af søgemodellen ser således ud til at have ændret holdninger, arbejdsformer samt tilført ny viden om det at arbejde med kommunikation i de to deltagende bosteder.

Det er endvidere planen, at implementeringen af den udarbejdede søgemodel og arbejdet med kommunikationsudvikling skal være et prioriteringsområde på Skansebakken. Det er her værd at bemærke, at Skansebakkens ledelse har taget aktivt del i udviklingsarbejdet og nu har planer for den videre afprøvning og spredning af søgemodellen til hele bomiljøet, ligesom det er værd at bemærke, at man på Skansebakken er opmærksomme på nogle af de farer og begrænsninger, der kan ligge i at ville implementere en bestemt arbejdsmodel, hvilket følgende udpluk fra gruppeinterviewet viser:

”Vi har snakket om, at vi ud fra søgemodellen får en beskrivelse af, hvad der kommunikationsmæssigt skal sættes på lige nu. Vi skal huske hele tiden at tage vores beskrivelse op til revision, for forholdene kan jo forandre sig. Vi skulle nødt til blive statiske på den måde, at når vi engang har fået beskrevet, hvad der skal arbejdes med kommunikationsmæssigt, så bliver det ved at være sådan... Søgemodellen skal sætte gang i en proces, som stadig er undervejs. Det primære er, at der bliver holdt fokus på kommunikationen, og at vi får et redskab til systematisk at arbejde med at udvikle kommunikationen med den enkelte beboer...Jeg tror, det er selve den proces, vi har været igennem i forbindelse med udarbejdelsen af søgemodellen, der er vigtig, og som vi skal formidle videre. Det vigtige er at arbejde projektorienteret med kommunikationsmetodeudvikling. Jeg tror, at hvis vi var blevet præsenteret for en søgemodel, som andre havde udarbejdet, så kunne vi godt blive nysgerrige, men vi ville gå i gang med at finde ud af, hvordan vi kunne udarbejde vor egen model”.

Skansebakkens udviklingsprojekt har fokuseret på udviklingen af en søgemodel, der efterfølgende tænkes brugt i forhold til alle beboere på Skansebakken. Selvom udviklingsprojektet dermed ikke direkte har haft til formål at udvikle enkelte beboeres kommunikation, ser det ud til, at den generelle optagenhed af kommunikation, som søgemodelsarbejdet har medført, samt det forhold, at elementer af søgemodellen er blevet afprøvet i forhold til fire udvalgte beboere, har haft konsekvenser for kommunikationen med i hvert fald to af de fire udvalgte beboere. Således er der i evalueringen bred enighed om, at udviklingsarbejdet har medført, at kommunikationen med Tanja nu i højere grad er præget af medarbejdernes vilje til at forstå Tanjas kommunikative udtryk samt det, at medarbejderne i højere grad tager den tid, der skal til for at kommunikere med Tanja. Dette har betydet, at Tanja oftere siger til, og at hun dermed har fået større indflydelse på sin dagligdag. Hvad angår Tom, er der noget mere usikkerhed, idet der kun i et enkelt af

de bevarede spørgeskemaer gøres opmærksom på, at det er blevet lettere at informere Tom samt at forstå den måde, hvorpå Tom udtrykker behov og ønsker. I de øvrige besvarelser gøres der opmærksom på, at selve kommunikationsarbejdet med Tom først skal til at begynde nu, hvor søgemodellen er udarbejdet.

På spørgsmålet om, hvilke vanskeligheder og opmuntringer de projektinvolverede medarbejdere har oplevet med gennemførelsen af projektet, trækkes følgende forhold frem i evalueringen. En vanskelighed har været, at det især i starten af projektet var svært at informere og engagere alle medarbejdere i de to involverede bosteder:

"Noget af det, der har været svært, det har været, at vi har været en lille projektgruppe, og så har der ved siden af været alle kollegerne på de enkelte bosteder som i en meget, meget lang periode ikke har været med, egentlig har de været lidt på sidelinjen. Der har været lidt oplysning og lidt orientering på personalemøder, men kollegerne har ikke været rigtigt inddraget før her i de sidste måneder, hvor det virkelig begyndte at være det praktiske kommunikationsarbejde der kom i højsædet" (Fra gruppeinterviewet).

En anden vanskelighed har været, at de metoder og undersøgelsesformer, der blev anvendt med hensyn til at følge og evaluere metodeudviklingsprojektet, ikke rigtig passede til et projekt, hvor der ikke primært var fokus på kommunikationsmetodeafprøvning i forhold til enkelte beboere:

"Det har været svært at forstå, hvad base-line undersøgelsen skulle bruges til. Den lå langt fra vort arbejde med udviklingen af en søgemodel" (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

Og videre:

"Det har i perioder været svært, fordi vi ikke direkte har haft vore brugere involveret. Når vi har skullet udfylde logbøger, så gik logbøgerne jo ikke på vores proces, der var at lave selve søgemodellen, men på beboernes signaler. Tingene passede ikke rigtigt sammen, og hvis vi havde været klare over det i starten, skulle vi måske have meldt ud og sagt, jamen vi kan ikke føre logbog over arbejdet med beboerne. Vi kan lave logbøger om vort arbejde i projektgruppen, men ikke over arbejdet med beboerne" (Fra gruppeinterviewet).

I evalueringen gives der endvidere udtryk for, at de projektinvolverede medarbejdere i starten af projektforløbet var bekymrede for, om de kunne bevare motivationen og holde gryden i kog igennem en lang projektperiode. At det lykkedes skyldes ifølge evalueringen to forhold - nemlig at man fra starten havde formuleret sig et klart mål, og at ledelsen deltog aktivt i projektet.

Selvom Skansebakkens projekt først og fremmest er foregået i projektgruppen, er det i udviklingen af de kommunikative samspil med beboerne, at de projektinvolverede medarbejdere har fundet de største opmuntringer igennem projektførelsen:

"Den største opmuntring det har da været at få øje på de nye ting ved beboerne. Alt det der rent faktisk går og fortæller os, alle de signaler som de rent faktisk sender til os, og som de nok har sendt hele tiden eller ikke sendt, fordi vi ikke har set det eller reageret på det. Det gælder ikke kun de fire beboere, der har været mest fokus på i forbindelse med projektet, men også de andre beboere".

I forhold til de tre udfordringer, som kunne formuleres som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

Det må være en udfordring for Skansebakken at udvikle et kommunikativt miljø, hvor det gøres mere meningsfyldt at kommunikere. Dette kræver, at der i miljøet lægges vægt på viljen til at forsøge at forstå og tolke de kommunikative udtryk, beboerne bruger og at lade beboernes kommunikerede behov, ønsker og præferencer få betydning for udformningen af deres dagligdag. Konsekvensen af de skemalagte tider, aktiviteter og samværsformer bliver let, at kommunikation bliver til et spørgsmål om at informere beboerne om, hvad der skal ske.

Selvom det at arbejde på at udvikle et mere kommunikativt miljø på Skansebakken ikke har været det gennemførte udviklingsprojekts omdrejningspunkt, tyder evalueringen på, at den generelt øgede opmærksomhed på beboernes kommunikative udtryk samt, at kommunikation kræver tid og tålmodighed, har gjort de to deltagende bosteders miljø mere kommunikativt. Det kunne imidlertid fortsat være en udfordring for Skansebakkens bosteder at analysere og overveje hverdagens strukturering med henblik på øget brugerindflydelse i dagligdagen, hvilket må betyde en udvikling af miljøer, hvor beboernes kommunikerede ønsker, interesser og præferencer i højere grad bliver udgangspunkt for dagligdagens strukturering

2. udfordring

Det må endvidere være en udfordring at skabe et miljø, hvor beboerne i højere grad har glæde af at indgå i sociale og kommunikative samspil med hinanden. Det er således påfaldende, at de to projektinvolverede beboere tilsyneladende ikke kommunikerer med andre end medarbejderne samt for den ene beboers vedkommende med familien.

Heller ikke denne udfordring har været central i det gennemførte metodeudviklingsprojekt. Dog skal det bemærkes, at der i den udarbejdede søgemodels anden del, hvor daglige

samspils- og kommunikationssituationer registreres ved brug af logbog og/eller videooptagelser er pointeret, at der også skal rettes opmærksomhed mod beboernes samspil med hinanden. En sådan registrering og tydeliggørelse af beboernes gensidige samspil kan være første skridt på vejen til at udvikle rammer for pædagogiske tiltag, der fremmer, at beboerne også ser og kommunikerer med hinanden.

3. udfordring

Endelig må det være en udfordring at udvikle en metode, der kan medvirke til at sikre, at der fortsat arbejdes systematisk med at finde netop de kommunikationshjælpemidler, der bedst kan give den enkelte beboer mulighed for at udtrykke sig og blive forstået.

Denne udfordring har klart været udgangs- og omdrejningspunktet for Skansebakkens projekt. Skansebakken har netop i form af søgemodellen forsøgt at udvikle et redskab, der kan sikre systematisk arbejde med at finde de kommunikationsveje og hjælpemidler, der bedst kan give den enkelte beboer mulighed for at indgå i kommunikative sammenhænge. Søgemodellen er udviklet. Det spændende er nu, hvordan den virker, og hvordan den vil udvikle sig i sammenhæng med den videre udvikling af kommunikation og brugerindflydelse på Skansebakken.

5.2 Postens Vej: Tolkning ved hjælp af videoanalyse og observationer



5.2.1 Kort om Postens Vej

Postens Vej er et bomiljø i Vejle Amt for 66 beboere med udviklingshæmning samt arbejdsplads for et personale, der næsten tæller 100. Nogle af beboerne har også andre handicap end udviklingshæmningen såsom psykiatiske problemer, epilepsi og hjerneskade. Bomiljøet er placeret indenfor den gamle Brejning institutions område, der også tidligere har været bo- og arbejdssted for de fleste af beboerne og medarbejderne. Postens Vej, der er opført i 1990, er opdelt i syv relativt selvstændige boenheder. Husene,

der er bygget med store fællesarealer med 40-50 m² pr. beboer og små private værelser (11–15 m²), er nu for et enkelt hus' vedkommende blevet bygget om således, at det rummer små lejligheder på ca. 30 m². Husene minder på mange måder om almindelige familieboliger og har ikke meget institutionspræg.

5.2.2 Postens Vej og kommunikationsprojektet

Postens Vej var fra start af besluttet på, at deres kommunikationsprojekt skulle handle om tolkning, da personalet havde meget svært ved at tolke mange af beboerne, og da flere beboere havde en selvskadende adfærd, som man var meget ked af.

Projektgruppen udvalgte fire beboere til projektet, fordi personalet enten var usikre på beboernes udtryk eller tolkede deres udtryk meget forskelligt. Den ene beboer kom dog alligevel ikke til at indgå i projektet, da vedkommendes mor ikke ønskede det. Ved at arbejde med observationer og videoanalyse i forhold til disse beboere ønskede Postens Vej at udvide forståelsen af beboernes udtryk og finde fælles tolkninger. Mere konkret skulle formålet med observationerne og videoanalysen være at undersøge:

- Om personalet giver beboerne grund til at kommunikere, eller om der sker en misforstået omsorg, fordi personalet tror, at de kender beboernes behov.
- Hvordan personalet kan styrke kommunikationen og lysten til at kommunikere med omverdenen.
- Om beboerne får tid til at svare.
- Om personalet opdager beboernes sigen til og fra, inden det skaber frustrationer.
- Om beboerne giver små signaler, som personalet ikke ser.
- Om beboerne indretter sig i dagligdagen efter, hvem der er på arbejde, eller hvem de er sammen med.
- Om personalet tolker forkert, og det giver grund til selvskadende/udadrettet adfærd.
- Hvorfor personalet oplever udadrettet/selvskadende adfærd i et - for dem at se - hyggeligt samvær.
- Hvordan personalet gennem en bedre tolkning kan sikre beboerne en større indflydelse på eget liv.

Dermed skulle det overordnede mål med projektet være:

- At beskrive en arbejdsmetode, som gør tolkning mere brugbar som pædagogisk arbejdsredskab.
- At sikre, at de tilbagemeldinger, personalet giver beboerne, bliver forstået.
- At formindske udadreagerende/selvskadende adfærd.
- At styrke beboernes lyst til at kommunikere med omverdenen og derved sikre deres indflydelse på eget liv.
- At projektet videreformidles til hele Postens Vej samt til dagcenteret med henblik på igangsættelse af flere kommunikationsprojekter på Postens Vej.

Valget af metode faldt på observation og videoanalyse, fordi nyt personale ofte brugte gammelt personale som tolke i kommunikationen med beboerne, og man derfor havde brug for at få et samlet syn på, hvilke tolkninger der kunne være de rigtige. Alle medarbejdere i projektgruppen havde før projektet været på kommunikationskursus hos VIKOM, hvor de blandt andet havde lært meget om videoanalyse og så det som en god måde at analysere tolkning på.

De tre udvalgte beboere (Pernille, Morten og Jørgen) og personalets forhold til dem mindede før projektstart på mange måder om hinanden. Alle tre beboere har udviklingshæmning, epilepsi og et begrænset ekspressivt verbalt sprog. Pernille kunne af og til have en psykotisk adfærd, hvor hun skreg uhæmmet og bankede genstande mod tindingen. Personalet havde før projektet meget forskellig erfaring med hver enkelt af de tre beboere og behandlede dem derfor også meget forskelligt, hvilket de både oplevede som en svaghed og en styrke.

Projektet skulle gribes an på den måde, at der hvert kvartal skulle optages video af beboerne i kommunikative samspil. Video-optagelsernes tema skulle bestemmes af projektgruppen, og efter optagelserne skulle gruppen i fællesskab analysere dem. Analyserne skulle bruges til at rejse idéer om, hvad der skulle arbejdes videre med. Projektgruppen ville i starten af projektet bruge Niels Dujardins neuroscreening og Kuno Beller som forudsætningsanalyseredskaber i forhold til de tre beboere. Gruppen ville derefter fra kvartal til kvartal måle, om der var sket ændringer vedrørende selvskadende adfærd, nærvær og aktivitet samt muligheder for at udtrykke sig hos beboerne. Projektgrupperne i de to deltagende huse ville samarbejde om videoanalyserne således, at der kom 'friske øjne' til analysen. Endelig ville man ifølge den oprindelige projektplan forsøge sig med billedkommunikation i forhold til Jørgen.

5.2.3 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelse af hverdagslivet

Postens Vej er som tidligere nævnt et stort bofællesskab, der er opdelt i syv bohuse. Disse bohuse er i nogen grad specialiserede og fungerer som relativt selvstændige enheder med egen økonomi og beslutningskompetence. Det betyder, at levemiljøet i de enkelte huse har kunnet udvikle sig forskelligt alt efter beboernes forskellige behov. Således er for eksempel det bohus, hvor mennesker med udviklingshæmning samt psykiatriske lidelser bor, karakteriseret ved at udgøre et mere stille og beskyttet miljø end det, der har udviklet sig i de andre huse. I de to projektdeltagende bohuse bor henholdsvis ni og otte voksne med psykiatriske overbygninger og andre med omfattende plejebehov.

Rammerne om hverdagslivet i de to deltagende bohuse er ved siden af de rent fysiske rammer præget af bestræbelserne på det at tage udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og behov samtidig med, at fællesskabets muligheder forsøges udnyttet. Det fremgår af årsrapporterne 2002 og 2003, at Postens Vej arbejder med de nedenfor beskrevne mål ud fra overbevisningen om, at ethvert menneske er unikt og har uendelige udviklingsmuligheder: - at sikre tryghed, samvær og kommunikation; - oplevelser og kultur; - at sikre personlig handlfrihed; - samarbejdsevne; - at sikre den fysiske omsorg.

På den ene side prioriterer medarbejderne på Postens Vej arbejdet med kommunikation ud fra ønsket om at sikre den enkeltes muligheder for at skabe sig livskvalitet. Dette arbejde er ifølge medarbejderne ikke styret af en bestemt pædagogisk ideologi, men orienterer sig bredt med henblik på at kunne imødekomme den enkelte beboers behov og problemstillinger. Det har således været nødvendigt at opbygge medarbejderkompetencer i forhold til kommunikation, neurologi, epilepsi og psykiatriske problemer. På den anden side suppleres denne fokusering på den enkelte beboers behov og problemstillinger med bestræbelserne på at styrke og bruge de muligheder, der ligger i Postens Vej som fællesskab. Dette kommer til udtryk i de mange fælles aktiviteter, der planlægges af den gruppe af medarbejdere og beboere, der udgør kulturaktivisterne, ligesom det kommer til udtryk i det etablerede beboerråd samt i det jævnligt publicerede beboerblad.

Hverdagslivets strukturering er lidt forskellig for de tre projektdeltagende beboere, idet der er forskel på, hvornår og hvor længe de er på et af de to dagcentre, som beboerne på Postens Vej bruger. Jørgen er således på dagcenteret både formiddag og eftermiddag, hvilket betyder, at han står tidligt op for at være klar til at tage bussen til dagcentret omkring kl. 08.30. Jørgen kommer hjem i bohuset for at spise frokost, hvorefter han igen gør klar til at tage i dagcentret. Han er så hjemme igen omkring kl. 15.30. Resten af dagen går med leg, samvær, hvile og spisning, indtil det bliver tiden, hvor Jørgen går i seng, hvilket almindeligvis er imellem kl. 21.00 og 22.00. Pernille er kun i dagcenteret om eftermiddagen og har derfor ikke så travlt om morgenen, som hun bruger til at sove, spise morgenmad og drikke kaffe. Også Morten er ligeledes på dagcenteret den halve dag.

I løbet af ugens hverdage har de tre beboere tilbud om at deltage i en række aktiviteter som for eksempel gøgl og drama, sløjde, ridning og aftenklub. I weekenden har beboerne fri og tager del i de hjemlige aktiviteter som arrangerede gå- og køreture, fællesspisning og engang imellem sangaftener. I løbet af året har beboerne endvidere mulighed for at deltage i de mange fælles aktiviteter, der arrangeres på Postens Vej såsom nytårsfest, lys i mørke fest, fastelavns fest, karneval, aktivist udflugt, vejfest, Pop og vise festival, sommerfest med pårørende, Sankt Hans, ballon fest, hyggeaftener for alle på Postens Vej, julearrangement med pårørende, julefrokost for alle på Postens Vej, aktivist juletur, juleaften samt ferie og ture med ledsager.

Base-line undersøgelsens systematiske observationer blev for hver af de tre beboeres vedkommende gennemført således, at de dækkede en hverdag og en dag i weekenden. Observationerne blev ifølge medarbejderne foretaget på typiske og almindelige dage med undtagelse af den hverdag, hvor Mortens dagligdag blev observeret, idet han denne dag var på sygehuset og derfor ikke som på de fleste hverdage i dagcenteret samt med undtagelse af den weekenddag, hvor Pernilles dagligliv blev observeret, da Pernille på grund af en dårlig arm var medtaget af medicin og ømhed i armen.

De 40 observationer af Pernilles dagligliv tyder på, at Pernille lever et liv præget af gentagelser og rutiner. Hvis der ses bort fra den noget usædvanlige lørdag, hvor Pernille havde dårlig arm, observeres hun ikke i nye situationer eller i gang med at foretage sig noget nyt, ligesom hun på de forskellige tider på dagen opholder sig, hvor hun plejer. Endvidere peger observationerne på, at Pernilles daglige aktiviteter er bestemt nogenlunde i lige høj grad af, hvad hun har lyst til og selv planlægger, af de rutiner Pernille selv har opbygget, og af hvad medarbejderne planlægger og bestemmer. Pernille er for det meste sammen med andre i huset dog uden, at medarbejderne vurderer, at hun aktivt søger og vælger samværet. Hun er ofte til stede uden egentlig at indgå i det kommunikative samvær, og når Pernille kommunikerer, er det næsten udelukkende med medarbejderne. Kun to gange observeres kommunikation mellem Pernille og medbeboere, og det meste af kommunikationen med medarbejderne drejer sig om valg og opgaver, som medarbejderne stiller Pernille over for.

De 44 observationer af Jørgens dagligdag tyder på, at Jørgen lever et travlt liv, hvor meget tid bruges på dagcentret. På trods af den skemalagte vekslen mellem boenhed, dagcenter formiddag, boenhed frokost, dagcenter eftermiddag, boenhed aften observeres det flere gange, at Jørgen bryder hverdagens rutiner ved at opholde sig steder, hvor han på det tidspunkt normalt ikke opholder sig og ved, at han beskæftiger sig med aktiviteter, der er nye for ham. Jørgens daglige aktiviteter tolkes som mest af alt at være lystbetonede og planlagte delvist af Jørgen selv og delvist af medarbejderne. Jørgen opholder sig ofte alene på sit værelse lige efter, at han er kommet hjem hen på eftermiddagen efter en hel dag på dagcentret. Ellers søger han aktivt fællesskabet i boenheden og kommunikerer både med medarbejdere og medbeboere - dog fylder kommunikationen med medarbejderne mest. Jørgen forsøger i de kommunikative samspil at få indflydelse på eget liv gennem valg og gennem at fortælle, hvad han gerne vil, ligesom han forsøger at bidrage til det sociale fællesskab ved at igangsætte, hvor der leges, pjattes og grines.

De 43 observationer af Mortens dagligdag giver et noget usikkert billede, fordi den hverdag, hvor observationen blev foretaget, var så atypisk, idet Morten var til undersøgelse på hospitalet og derefter trængte til at hvile sig resten af dagen. De 27

observationer gennemført på weekenddagen tegner imidlertid et billede, der peger på, at også Morten lever et dagligliv præget af, at han opholder sig samme sted, som han plejer på de forskellige tidspunkter af dagen, og at han stort set laver, hvad han plejer. Det tolkes, at Morten har lyst til og selv har besluttet det, han gør, og at kun få af de daglige aktiviteter alene er planlagt og bestemt af medarbejderne. På intet tidspunkt i løbet af den dag, hvor der observeres, opholder Morten sig alene på sit værelse. Det vurderes, at Mortens tilstedeværelse i fællesskabet ikke er et udtryk for et egentlig valg, hvilket måske også kan aflæses af det forhold, at Morten for det meste af tiden er til stede sammen med andre uden at indgå i kommunikative samspil. Når Morten indgår i kommunikative samspil, er det med medarbejderne. Kun i en enkelt observation ses Morten i kommunikativt samspil med en beboer uden, at en medarbejder er involveret.

De medarbejdere, der gennemførte observationerne af Pernille, Jørgen og Mortens hverdagsliv, havde følgende kommentarer til observationsarbejdet:

- *"Der var enkelte ting, der var vanskelige at score, især hvad angår, om vedkommende selv havde valgt aktiviteten"*.
- *"Observationerne gjorde os opmærksomme på mange ting"*.
- *"Hele personalet skulle prøve"*.
- *"Det var ikke for arbejdskrævende"*.
- *"Det var sundt at skulle tænke tingene igennem"*.
- *"Jørgen opførte sig anderledes. Han var helt klar over, at han blev observeret"* (Fra samtale med medarbejderne 11. maj 2004).

Relationer og kommunikation

Pernille er glad for og opsøger samvær med sin mor og medarbejderne, som hun kommunikerer med ved hjælp af enkelte ord og korte sætninger. Hun kan henvende sig med sang til nogle og ordspil til andre alt efter, hvilken person Pernille kontakter, og efter hvilket humør hun er i. Der er ingen personer, hun decideret forsøger at undgå, men hun kontakter personer, der kan opfylde hendes behov, hvilket vil sige personalet. Pernille er ikke glad for direkte fysisk kontakt med personalet.

Jørgen er glad for sin bror og svigerinde. Han opsøger personalet - dog således, at nogle medarbejdere opsøges før andre. Når Jørgen ønsker en medarbejders opmærksomhed, fordi der er noget, han gerne vil, hiver han i medarbejderen og lægger armen om vedkommende, hvilket kan virke meget voldsomt. Jørgen opsøger endvidere ved enkelte lejligheder aktivt en enkelt anden medbeboer. Der er ikke nogen, Jørgen decideret prøver at undgå, men han forsøger at undgå medarbejderne, hvis han synes, de er for 'vilde'. Jørgen kommunikerer ved hjælp af enkelte konkrete ord og lyde. Han viser videobåndet, når han gerne vil se film. Han fnyser, når han siger fra og bruger enkelte lyde såsom en klikkende lyd, der betyder hest eller cowboyfilm.

Morten opsøger medarbejderne og familien, som han tydeligt viser glæde ved at være sammen med. Opmærksomhed påkalder Morten sig ved at sige "dav" og grine. Hvis han ønsker kontakt, søger han øjenkontakt og/eller tager medarbejderens hånd, og tilsyneladende vender han hovedet bort, når han vil sige fra. Der er ingen personer, Morten decideret undgår at være sammen med. Morten har for nylig fået kørestol, hvilket har gjort ham mere aktivt opsøgende og mere deltagende i, hvad der foregår i bohuset.

Kommunikationsmetoder og hjælpemidler

På Postens Vej har arbejdet med kommunikationsudvikling været et satsningsområde gennem flere år, hvilket blandt andet har betydet, at Postens Vej har været medinitiativtager, og at medarbejdere har været deltagere i et kommunikationskursus, der blev gennemført i samarbejde med VIKOM. Ligeledes har Postens Vej opbygget samarbejdsrelationer med andre bomiljøer med henblik på udvikling af kommunikation. På Postens Vej arbejdes der med kommunikationsmetoder og -hjælpemidler som konkrete, billeder, piktogrammer, kropssprog, tegn, sange og verbalt sprog. De projektdeltagende medarbejdere ønsker at blive bedre til at arbejde med de muligheder for at styrke kommunikationen, der ligger i brugen af digitale billeder samt i brugen af videoanalyse.

Udfordringer

I forlængelse af base-line undersøgelsen kan der peges på nogle udfordringer, som de to projektdeltagende bohuse på Postens Vej står over for i forsøget på at udvikle kommunikationsmiljøet i bohusene samt i bestræbelserne på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse i forhold til de projektdeltagende beboere:

1. Med henblik på at sikre de projektdeltagende beboeres muligheder for at bryde med nogle af de fastlagte hverdagsmønstre og rutiner ud fra egne ønsker og behov, må det være en udfordring for medarbejderne at blive bedre til at tolke, forstå og skabe mening i de kommunikative udtryk, som den enkelte beboer rent faktisk anvender.
2. Det fremgår af base-line undersøgelsen, at ingen af de tre projektdeltagende beboere benytter egentlige kommunikationshjælpemidler som støtte for kommunikationen. Det må være en udfordring at arbejde videre med at afprøve og finde frem til kommunikationshjælpemidler, der kan støtte kommunikationen med såvel de projektinvolverede som de øvrige beboere.
3. Endelig fremgår det af base-line undersøgelsen, at de tre projektdeltagende beboere stort set ikke er i synlige kommunikative samspil med deres medbeboere. Det må være en udfordring at forsøge at udvikle et kommunikativt miljø i de to deltagende bohuse, der faciliterer beboernes indbyrdes kommunikative samspil.

5.2.4 Projektets forløb

Projektgruppen på Postens Vej lærte meget hurtigt nye ting om de udvalgte beboere som følge af de almindelige observationer, de gennemførte i forbindelse med projektet:

"Under weekendens observation blev jeg klar over, hvor opmærksom Morten er på sine medbeboere, og hvor ofte han tager initiativer til at lave noget/søger kontakt. Morten vil have udbytte af at lære at låse sin kørestol op, så han ikke er afhængig af, at personalet har tid" (Fra Postens Vejs logbog, april 2004).

Mange af observationerne var dog ikke helt forståelige for personalet og satte derfor en del tanker i gang om mulige tolkninger:

"Morten har i dag grædt en del fra morgenstunden. Han havde også grædt en del i går. Er det mon eftervirkninger efter krampen, han havde i går? Eller er han ked af noget, eller er det begyndende demens?" (Fra Postens Vejs logbog, maj 2004).

Der var således behov for analyse af flere gentagende observationer. Med udgangspunkt i VIKOMS model for videoanalyse (se afsnit 6.3.1) udarbejdede projektgruppen nedenstående skema:

-----**Postens Vejs skabelon til videoanalyse**-----

| Timer | Beskrivelse af brugerens udtryk og handlinger | Beskrivelse af samspilspartnerens udtryk og handlinger | Tolkning af indholdet i relationen. Egen- og teamets tolkning |
|-------|---|--|---|
| | | | |

Dette bruger vi i vores videoanalyse:

Viser beboeren tegn på stress?

Hvordan og i hvilke situationer viser brugeren tilnærmende eller afværgende adfærd?
Hvordan kan brugeren beroliges?

Er der samstemt kontakt mellem beboeren og samspilspartneren?

Er der følelsesmæssig afstemning?
Er der rytme imellem dem?

Respekteres beboerens behov for nærhed?
Respekteres brugerens behov for pauser?
Respekteres beboerens tempo?
Hvordan er der lagt rum ind til beboerens svar?
Hvordan er der tilrettelagt et stillads for samspil i dialogrytme?

Hvordan samspiller og kommunikerer brugerne og samspilspartnerne?

Bekræftes og anerkendes brugerens udspil?
Er der etableret signalrelationer (gensidige signaler, der kan forstås inden for en given ramme)?
Hvordan kommunikerer brugeren?
Hvordan kommunikerer samspilspartneren?
Tolkes brugeren i forhold til, at han/hun har intentioner?
Hvilke muligheder gives brugeren for at anvende alternativ og støttende kommunikation?
Rammes beboerens interesseniveau i kommunikationen?
Hvordan tilgodeses beboerens motiv for;
- følelsesmæssig kommunikation?
- genstandsrettet kommunikation?
- erkendelsesmæssig kommunikation?
Medtænkes zonen for nærmeste udvikling i relationen?
Hvilke aktiviteter/situationer foretrækker beboeren
- i hjemmet?
- på dagcenteret?
- i andre kendte miljøer?

-----Postens Vejs skabelon til videoanalyse slut -----

Til at begynde med var der en hel del vanskeligheder med at få videofilmte beboerne. Først og fremmest var det dyrt i personaleressourcer, og der skulle anskaffes et videokamera med tilbehør på et tidspunkt, hvor økonomien havde trange kår. Gruppen var også i tvivl om, hvad kameraet skulle kunne. Dernæst opstod der en stor usikkerhed i projektgruppen om, hvordan lys- og lydforholdene skulle være, og hvor de filmede personer skulle opholde sig i forhold til kameraet for at få hele mimikken med.

Man fandt det svært at filme beboerne på en naturlig måde, da beboerne straks begyndte at posere for kameraet, når de så det. I begyndelsen måtte projektgruppen kassere mange video-optagelser på grund af støj, dårlige lysforhold, eller fordi mimikken simpelthen ikke kunne ses. Andre gange måtte video-optagning opgives, fordi batterierne ikke var blevet ladet op, eller fordi der manglede bånd. Desuden måtte kameraet på et tidspunkt til reparation, hvilket tog seks uger. Så alt i alt var det meget tidskrævende at komme i gang.

Efter startvanskelighederne besluttede projektgruppen sig for at opstille nogle 'spilleregler' for video-optagningen. Man skulle sørge for altid at gøre videokameraet klar til brug næste gang, når man var færdig med at bruge det; det vil sige at sætte et tomt bånd i og oplade batterierne. Der skulle ikke filmes mod lyset, og det øvrige personale skulle bedes om ikke at distrahere dem, der filmede. Derudover lavede man en arbejdsplan for møder til at analysere videoerne i projektgruppen, da man fandt det meget svært at få tid til at tale om projektet sammen. Man forsøgte også altid at få en medarbejder, der ikke arbejdede med den filmede beboer, til at se videoerne sammen med de andre, da man oplevede det udbytterigt at få nogle 'øjne udefra' til at kigge med.

Video-optagelserne og de øvrige dagligdagsobservationer (som blandt andet blevet noteret i logbøgerne for hver enkelt beboer) betød, at personalet efterhånden kunne begynde at se et mønster i beboernes og deres egen kommunikative adfærd. Det hjalp dem til at forsøge sig med forskellige nye reaktioner på adfærden. Her er for eksempel to uddrag fra to efterfølgende dage i logbogen, som viser, hvordan observationerne af beboernes adfærd gav personalet idéer til nye måder at reagere på:

"Pernille har haft en dejlig formiddag. Hun stod selv op kl. 7.30, glad og godt tilpas. Hun har været lidt selvskadende ved frokostbordet, men det sluttede hurtigt, da hun fik vores opmærksomhed igen. Hun har selv valgt at sove til middag på værelset" (Fra Postens Vejs logbog d. 10/9-04).

"Pernille blev en del skrigende og selvskadende ved 16.30 tiden, da en anden bruger dansede/larmede og prøvede på at komme i kontakt med Pernille ved at tage hendes hånd og lege med legetøj foran hende og på hende! Jeg kunne ikke stoppe den anden bruger, da jeg var optaget af at give sondemad og var alene i stuen. Derfor fik jeg en tredje bruger til at give hende et tæppe (lægge det over hende). Det hjalp meget, og Pernille begyndte at grine og synge igen" (Fra Postens Vejs logbog d. 11/9-04).

Om Pernille fandt man ved hjælp af observationerne for eksempel ud af, at hun har brug for at trække sig tilbage, når der bliver for meget uro omkring hende. Hun er ikke så selvskadende, når hun har fri fra dagcenteret, hvilket kan hænge sammen med, at personalet ikke har nær så travlt de dage og derfor har mere tid til at tage sig af hende. Hun har det bedst med at spise alene, og hun er ofte træt og bliver derfor vred og selvskadende omkring spisetid. Desuden viste video-optagelserne, at Pernille ikke bare slår sig selv, når hun er vred, men også som en slags vane på en noget blidere måde.

Personalet lærte, at de skulle lade Pernille sove noget mere, lade hende spise alene, sørge for ro omkring hende og ikke stille hende så mange spørgsmål, men i stedet være

bekræftende overfor hendes egne udtryk. Medarbejderne skulle bruge et sænket stemmeleje, gå med på Pernilles humor og have øjenkontakt med Pernille, når hun selv ville have det. De skulle sørge for at finde ro i samspillet, for de opdagede, at det ofte var dem selv, der mistede koncentrationen før Pernille. Hvis Pernille ventede, skulle pædagogen for eksempel også vente. Man ville dog stadig gøre noget ud af at fortælle hende, hvad der skulle ske, og sætte ord på de ting, hun foretog sig. Når Pernille blev selvskadende, hjalp det, hvis de spillede noget dansk musik for hende, som begge parter kunne synge med på. De kunne også finde et blad til hende at læse i eller tage hende på skødet og holde hende tæt ind til dem. Disse ændringer i den pædagogiske praksis fik hurtigt en god effekt, idet personalet kunne mærke, at Pernille blev roligere og gladere. De kunne også mærke, at jo hurtigere deres reaktion var på hendes selvskadende adfærd, jo hurtigere faldt hun til ro.

Personalet syntes desuden, at de blev bedre til at tyde de andre to beboeres (Morten og Jørgen) ønsker ud fra deres ansigtsudtryk og adfærd:

"Ved frokostbordet ville Morten ikke spise sin mad. Han sad og kiggede på Jørgens mad. Først da Jørgen havde spist, så spiste Morten sin egen mad. Det var pølse, Jørgen havde på. Så det ville han også gerne have" (Fra Postens Vejs logbog, august 2004).

Denne nye viden om beboernes kommunikative udtryk skabte en generel positiv stemning omkring projektet – også blandt de øvrige medarbejdere, som ikke var direkte involverede i projektet. Det bevirkede desuden, at de udvalgte beboere begyndte at deltage i aktiviteter, de aldrig før havde deltaget i, fordi de oftere blev spurgt end tidligere.

Projektet gjorde først og fremmest personalet bevidste om, at de skulle have fokus på dem selv, og det kunne til tider være meget hårdt. For eksempel kunne det være hårdt at analysere deres egen pædagogiske praksis. De følte, at de ikke så andet end fejl, når de så videoer af dem selv. På et seminar med SUS havde de fået kendskab til en anden form for videoanalyse, som kunne hjælpe dem til at se lidt mere positivt på video-optagelserne. Denne videoanalyseform stammer fra det såkaldte DUS-projekt (som er nærmere beskrevet i afsnit 6.3.1). Den går kort beskrevet ud på, at en pædagog først fremlægger en beskrivelse af, hvad hendes kollegaer nu skal se på videoklipet, samt hvad hun gerne vil have, de lægger særligt mærke til og efterfølgende giver hende råd til. Video-optagelsen bliver derefter vist i korte klip, hvorefter først et 'anerkendende team' påpeger alle de gode ting, hun har gjort. Dernæst påpeger et 'opponerende team' de mere negative ting, hun har gjort. Forløbet ledes af en supervisor, der sikrer, at alle får sagt noget på det rigtige tidspunkt. Til sidst bliver pædagogen bedt om selv at vælge, hvad hun vil arbejde videre med. Udover at justere videoanalyseformen prøvede projektgruppen at tænke over de ord,

de brugte i videoanalysen. For eksempel fandt de det vigtigt at kalde 'det opponerende team' for 'det undrende team', da det lyder mindre negativt.

Den nye form for videoanalyse var på mange måder brugbar for Postens Vej. Men det var svært for både det anerkendende og det undrende team kun at fokusere på henholdsvis det positive og det negative. Gruppen fandt desuden ud af, at det var vigtigt, at pædagogen i fokus gjorde meget ud af præsentationen af videoen, og at videoklipet ikke var for langt. De fandt det godt at kombinere denne form for videoanalyse med VIKOMs model, fordi VIKOMs spørgsmål var gode til det efterfølgende arbejde.

Generelt har projektet været hæmmet af, at Postens Vejs økonomiske situation ikke var så god i projektperioden, hvilket gjorde det svært at afsætte tid til projektet. Men den positive stemning omkring projektet og en stor opbakning fra ledelsen (som tydeligt fremgik under den af SUS ledede temadag for samtlige medarbejdere) fik det alligevel til at lykkes.

5.2.5 Evaluering

Målene for Postens Vejs kommunikationsprojekt bliver i evalueringsspørgeskemaet⁴ skitseret som det at arbejde med videoanalyse og video brugt i forbindelse med kollegial supervision med den hensigt, at medarbejderne bliver bedre til at forstå og tolke de kommunikative udtryk, som Pernille, Jørgen og Morten rent faktisk anvender, for på den måde at mindske Pernilles selvskadende adfærd samt afprøve, om brugen af billeder kan medvirke til at skabe bedre og nye former for kommunikation med dem alle tre.

Evalueringen viser, at der er nogen usikkerhed om, hvorvidt disse mål blev nået. En enkelt af de direkte projektinvolverede medarbejdere mener, at målet blev nået, mens de øvrige fem gør opmærksom på, at målet ikke helt blev nået, da Pernille stadig er selvskadende, selvom den selvskadende adfærd nu er i aftagen. Det kan eventuelt hænge sammen med, at nogle af medarbejderne kender Pernille bedre end andre, da de kommer fra forskellige bohuse. Det lykkedes heller ikke at komme i gang med at afprøve billeder som kommunikationshjælpemiddel i forhold til Jørgen. De tre fra ledergruppen, der besvarede spørgeskemaet, mener alle, at projektets mål blev nået, mens ingen af de seks ikke direkte involverede medarbejdere fra de to bohuse svarer, at målet blev nået. Her fordeler svarene sig således, at fire svarede "Det ved vi ikke"; en svarede "Nej, ikke helt", og en svarede "Nej, slet ikke".

Imidlertid er det et helt centralt element for forståelsen af Postens Vejs kommunikationsprojekt, at fokus ikke direkte har været på udvikling af beboernes kommunikation, men

⁴ Seks direkte projektinvolverede medarbejdere, seks ikke direkte projektinvolverede medarbejdere og tre medlemmer af ledergruppen har medvirket til en evaluering af det afsluttede projekt ved at besvare spørgeskema.

derimod på at forbedre kommunikationen ved at gøre medarbejderne til bedre tolkere og kommunikationspartnere. Det fremgår entydigt af evalueringen, at de projektinvolverede har oplevet dette fokus på medarbejderne som kommunikationspartnere som en nøgle til udviklingen af de kommunikative samspil med beboerne:

"Vi har ikke været så meget inde at se på, hvad beboerne gør, men mere hvad vi gør som personale. Der er mere fokus på os" og "Før troede vi altid, at vi skulle arbejde ud fra, at det var beboerne, der skulle ændre sig, men det viser sig meget ofte, at det egentlig er os, der skal ændre os, at det er os, der skal være mere fleksible, hvis kommunikationen og samspillet med beboerne skal forbedres" (Fra gruppeinterviewet).

Og endelig: *"Min største oplevelse var, at det at sætte fokus på mig selv og ikke beboeren gør, at beboeren ændrer sig. Hvilket betyder, at det, at jeg ændrer mig, giver beboeren større mulighed for udvikling og medindflydelse"* (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

I forhold til kommunikationen med de projektdeltagende beboere har fokuseringen på medarbejdernes samspil og kommunikation med beboerne betydet en stigende anerkendelse af beboerne som aktive kommunikationspartnere og en opmærksomhed på tempoet i kommunikative samspil samt beboernes forsøg på at udtrykke sig igennem hidtil oversete tegn:

"Vi er blevet mere opmærksomme på, at de mennesker, som vi antog, og som vi også beskrev som værende mennesker, der ikke kunne kommunikere tydeligt eller, at de ikke var kommunikerende, har utroligt mange tegn" (Fra gruppeinterviewet).

Denne anerkendelse af beboerne som aktive kommunikationspartnere har haft en række konsekvenser for samspillet med de tre projektinvolverede beboere. Således oplever de projektinvolverede medarbejdere og ledergruppen, at de tre beboere er blevet mere opsøgende, kommunikerende og i bedre humør. Det er blevet lettere at forstå og informere de tre beboere, ligesom Pernille og Morten i højere grad tager initiativer til at starte kommunikative forløb og i højere grad bestemmer, hvad der skal tales om, og hvornår samtalen skal sluttes. Endvidere er medarbejderne blevet bedre til at respektere Pernilles grænser og ønsker om pauser i samspillene, og det er blevet lettere at stoppe Pernilles selvskadende adfærd. Morten er blevet mere opsøgende i forhold til medarbejderne og siger nu tydeligere til og fra. Det har vist sig, at han kommunikerer meget mere, end medarbejderne tidligere havde haft øje for. Jørgen har altid været aktivt opsøgende i forhold til medarbejderne, men projektet har medført, at medarbejderne er blevet bedre til at tolke og forstå hans små signaler. Der er ifølge ledelsen og de projektinvolverede medarbejdere ingen tvivl om, at de tre beboere igennem kommunikationsprojektet har fået større indflydelse på deres hverdagsliv.

Disse vurderinger deles dog ikke af de medarbejdere i de to bohuse, der som ikke projektinvolverede medarbejdere besvarede evalueringsskemaet, idet fem ud af seks oplever, at kommunikationsprojektet ikke har haft nogen indflydelse på kommunikationen med de tre projektinvolverede beboere. De markante forskelle mellem de direkte projektinvolverede medarbejdere og de ikke projektinvolverede medarbejdere i de to bohuse tyder på, at det må være en udfordring for projektgruppen og ledelsen at få informeret om og spredt erfaringerne om brug af videoanalyse samt videosekvenser brugt i forbindelse med kollegial supervision til såvel medarbejdere i husene som til de øvrige bohuse på Postens Vej.

De to afprøvede metoder - brugen af videosekvenser til at analysere og skabe mening i beboernes udtryk og tegn samt til kollegial supervision, hvor det er medarbejderens del af samspillet, der analyseres og diskuteres - vurderes meget positivt af alle de projektinvolverede medarbejdere. Medarbejderne er ikke i tvivl om, at det er metoder, der skal arbejdes videre med, og at de bør vinde indpas i alle Postens Vejs bohuse:

”Ved at se sådanne nogle videoer i små klip, så ser du jo nogle tegn, som du overser i det daglige, fordi det hele skal gå så stærkt. Så der ligger fordelene ved, at man kan gå ind og se dem. Og der kommer nogle andre øjne på, som måske ikke lige kender den beboer og medarbejder, hvis kommunikation vises på videoen” (Fra gruppeinterviewet).

Evalueringens videosekvenser viser klart, at hensigten med optagelserne ikke kun er at sætte fokus på beboerens adfærd og kommunikative udspil, men derimod på samspil hvor der er lige så meget fokus på medarbejderne som på beboeren. Videoerne udgør således et godt udgangspunkt for kollegial supervision.

Imidlertid gør de projektinvolverede medarbejdere opmærksom på, at de har oplevet, at det at starte med at arbejde med videoanalyse og videosekvenser brugt i forbindelse med kollegial supervision har nogle begrænsninger eller rettere skaber nogle startproblemer, der skal overvindes. Der peges således på følgende problemer:

- De optagne kommunikative samspil er ofte atypiske, fordi de er planlagte og opstillede:

”Vi har bestemt, at nu skal der optages video, og så skal der gerne være et kommunikativt samspil, uanset om beboeren er helt indstillet på det, fordi nu har vi videokameraet og det hele fremme. Det bedste ville jo være, at vi bare havde et videokamera klar hele tiden, for tit opstår der gode kommunikative samspil i hverdagen, og da har man altså ikke lige tid til at skulle ud og finde et videokamera” (Fra gruppeinterviewet).

- Brugen af video kræver en teknisk viden og kunnen, der først skal tilegnes:

"Vi har ikke været forskrækkede i forhold til teknikken, men vi har været uforstående og famlende i forhold til den. Hvordan får vi det nu til at virke? Vi måtte ind og se i manualen, og da alt endelig var klar, var batterierne ikke opladt og så videre" (Fra gruppeinterviewet).

- Det kan være svært og grænseoverskridende at skulle se sig selv og forholde sig til sig selv ud fra en video-optagelse:

"Alt det der med at skulle frem i fokus og diskuteres ud fra en video-optagelse skal man først lige vænne sig til. Det er ikke bare sådan et stykke video, man bliver virkelig kigget efter i sømmene" (Fra gruppeinterviewet).

Det fremgår af evalueringen, at de projektinvolverede medarbejdere har oplevet følgende opmuntringer og vanskeligheder i forbindelse med gennemførelsen af kommunikationsprojektet. Den stadige opmuntring har været at følge de tre projektinvolverede beboeres udvikling. De blev i løbet af projektet stadig mere socialt aktive og mere kommunikerende:

"Vi kunne lige fra starten se, hvordan vort fokus på kommunikation i forhold til den enkelte beboer fik de tre beboere til at 'vokse'. Det var meget positivt" (Fra gruppeinterviewet).

En anden opmuntring har været det gode samarbejde og de gensidige opmuntringer, som de projektinvolverede medarbejdere har givet hinanden sammen med den støtte, SUS har ydet i form af konsulentbesøg, afholdelse af seminarer samt temadag:

"Jeg synes, at vi her i gruppen har været gode til at opmuntre hinanden, men også besøgene fra SUS har gjort, at vi har fået de inspirationer, vi havde brug for, når vi syntes, at vi var gået lidt i stå og ikke rigtigt vidste, hvordan vi skulle komme videre. Det har været dejligt at få besøg af SUS konsulenterne og at deltage i seminarerne og få snakket det hele igennem, så man ligesom igen havde fået en eller anden ting, man kunne arbejde videre med" (Fra gruppeinterviewet).

De største vanskeligheder i forbindelse med gennemførelsen af kommunikationsprojektet opleves som værende mangel på økonomiske ressourcer og tid samt sygdom og tekniske problemer med videoudstyret:

"De største vanskeligheder har været tiden og pengene. Det overraskede os rigtigt meget, at det tog så lang tid at få lavet en problemformulering, og hvor meget tid det egentlig tog, inden vi overhovedet kunne komme i gang. Og så det tekniske, vi fik købt en video, og så

gik den i stykker. Den var til reparation i næsten to måneder, før vi fik den igen. Og så skulle vi lære den at kende også i forhold til batterier, og var der nu film i? Var der spolet tilbage? Det var ikke bare et knips med fingrene. Så var jeg syg, så var Inge syg, og så var jeg syg igen” (Fra gruppeinterviewet).

I forhold til de tre udfordringer, som kunne formuleres som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

Med henblik på at sikre de projektdeltagende beboeres muligheder for at bryde med nogle af de fastlagte hverdagsmønstre og rutiner ud fra egne ønsker og behov, må det være en udfordring for medarbejderne at blive bedre til at tolke, forstå og skabe mening i de kommunikative udtryk, som den enkelte beboer rent faktisk anvender.

En væsentlig del af det gennemførte kommunikationsprojekt på Postens Vej har netop haft som mål at analysere video-optagelser af kommunikative samspil for bedre at kunne tolke de kommunikative udtryk, de projekthinvedede beboere benytter. Dette har tilsyneladende også betydet, at beboerne har fået større mulighed for at vælge, og at disse valg bliver taget alvorligt, selvom de bryder med de fastlagte hverdagsmønstre og rutiner:

”Pernille har fået større indflydelse på eget liv, for eksempel bliver hun oftere hjemme fra dagcenteret, når hun giver udtryk for at være træt og irritabel” (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

2. udfordring

Det fremgår af base-line undersøgelsen, at ingen af de tre projektdeltagende beboere benytter egentlige kommunikationshjælpemidler som støtte for kommunikationen. Det må være en udfordring at arbejde videre med at afprøve og finde frem til kommunikationshjælpemidler, der kan støtte kommunikationen med såvel de projekthinvedede som de øvrige beboere.

Det indgik i kommunikationsprojektets mål, at man ville arbejde med billeder som kommunikationshjælpemiddel i forhold til Jørgen og Morten. Dette blev mest på grund af tidsmæssige årsager kun gennemført i meget begrænset omfang. Det må derfor fortsat være en udfordring for de to projektdeltagende bohuse på Postens Vej at afprøve og finde frem til kommunikationshjælpemidler, der kan støtte beboernes kommunikation. Der er da også planer om, at arbejdet med brugen af billeder i kommunikationen med Morten og Jørgen fortsætter og intensiveres i fremtiden:

”Jeg har nu fundet ud af, at Morten kan vælge ved hjælp af billeder. Jeg kunne derfor godt tænke mig at prøve at tage nogle flere billeder og give ham flere valgmuligheder. Hvis jeg stiller tingene foran ham, har jeg svært ved at få ham til at pege på, hvad han gerne vil have. Men nu har jeg fundet ud af, at billeder vil han røre ved” (Fra gruppeinterviewet).

3. udfordring

Endelig fremgår det af base-line undersøgelsen, at de tre projektdeltagende beboere stort set ikke er i synlige kommunikative samspil med deres medbeboere. Det må være en udfordring at forsøge at udvikle et kommunikativt miljø i de to deltagende bohuse, der faciliterer beboernes indbyrdes kommunikative samspil.

Der er ikke blevet arbejdet direkte med denne udfordring, og der er da også stort set enighed om, at der ikke er sket nogen væsentlig udvikling i de tre projektinvolverede beboeres kommunikation med husenes øvrige beboere. Der er dog enkelte af de projektinvolverede medarbejdere, der bemærker, at Morten og Jørgen er blevet mere aktivt opsøgende og kommunikerende i forhold til medbeboerne, hvilket blandt andet viste sig, da Morten *”Til en fest kørte rundt og hilste på folk, han kendte til fra før i tiden”* (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

5.3 Lunden: Digitale billeder



5.3.1 Kort om Lunden

Lunden er et botilbud til 14 voksne og arbejdsplads for et personale, der er normeret til 17,02 stillinger. Lunden, der består af fire bogrupper - to med tre beboere og to med fire beboere - blev opført i 1988 af Frederiksborg Amt med det formål at udgøre et botilbud for borgere i region vest med varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne og med manglende eller ringe ekspressivt verbalt sprog. Lunden består af en lang

rækkehusbygning, hvori de fire bogrupper har til huse. Hvert bohus har egen indgang til de fælles faciliteter samt beboernes værelser. Beboernes værelser er 15–20 m², og der er to toiletter til tre beboere og tre toiletter til fire beboere. I husene er der fælles køkken/alrum, stue, bryggers, overdækket terrasse og egen have. Derudover er der de fælles overdækkede pavillioner Solhusene. Miljøet består også af en administrationsbygning samt dagcentret Gnisten, der deler ledelse med Lunden. Alle beboere på Lunden - undtagen en der nu er pensioneret - har dag- eller værkstedstilbud på henholdsvis Gnisten, Farumværkstedet og AKU centret i Slangørup. Gnisten har i alt 26 brugere.

5.3.2 Lunden og kommunikationsprojektet

Lunden udvalgte to beboere som omdrejningspunkt for deres kommunikationsprojekt: Stine og Birthe. De bor i hvert sit hus. Begge Lundens projekter har fra begyndelsen skullet handle om visuel kommunikation, da de to beboere er glade for billeder.

For Stines vedkommende ville man forsøge at lære hende at anvende et digitalkamera. Billederne skulle derefter kunne printes ud og vises direkte samt blive sat i en nøglering, som giver mulighed for en lidt hurtigere kommunikation. Herudover skulle Stine lære at bruge e-mail via computerprogrammet *Her Bor*.

For Birthes vedkommende ville man ligeledes afprøve, om hun selv kunne anvende et digitalkamera, selvom man ikke forventede, at hun ville kunne håndtere det. Til gengæld kunne hun så være med til at vælge, hvilke motiver der skulle tages billeder af. Også her havde man et ønske om at udarbejde en nøglering med billeder, da den ville være let at have med sig på for eksempel restaurantbesøg. Man ønskede desuden at påbegynde projektet med at udarbejde en kogebog med billeder, da Birthe er meget glad for mad og derved kunne få interesse for billederne. Billederne skulle understøttes med tegn-til-tale, som allerede bruges på hele Lunden. Desuden havde Birthe et meget begrænset verbalt sprog, som man håbede på at kunne udvide ved hjælp af billederne.

Det primære mål for begge projekter var, at Stine og Birthe ville kunne kommunikere med deres omverden - det vil sige med familien, venner og arbejdspladsen – uden en tredje mand til at 'oversætte'. Man havde især fokus på kommunikation, der handler om at fortælle om noget oplevet. Men projektet skulle også generelt styrke Stine og Birthes selvtillid og give dem en rigere hverdag. Da både Stine og Birthe tydeligt giver udtryk for, om de har det godt eller skidt (De bliver for eksempel begge selvdestruktive, når de har det dårligt), regnede man ikke med, at det ville være svært at måle projektets succes. Man ville således ud fra et bestemt skema observere deres humør en gang imellem. Det var i øvrigt intentionen, at projektet skulle være til gavn for alle beboerne på Lunden.

Temavalget hang naturligt sammen med de relationer, der var mellem de to beboere og deres nære personer ved projektets start, samt beboernes personligheder og interesser. For

Stines vedkommende påpegede den projektinvolverede pædagog, Karina, at de to havde et forhold, som var fyldt med humor, respekt, tålmodighed og koncentration. Men det var problematisk for dem begge, at Karina oftest skulle være Stines 'tredjemand' til at oversætte, og at Karina heller ikke altid forstod Stine og derfor kunne komme til at tolke for meget eller for lidt. Stine er fysisk og psykisk funktionshæmmet og har en synsnedsættelse, hvorfor hun bruger briller. Hun har ikke noget verbalt sprog, men kompenserer for det med lyde, gestus og tegn-til-tale:

"Stine har mange kompetencer, den største er, at hun tør noget nyt, og hun vil det [...] Jeg synes, det er vigtigt for processen, at Stine og jeg lærer sammen, at Stine ser, det også kan være svært for mig [...] Stine har brug for en tredje mand, når hun vil fortælle noget. Hun har brug for, at der er andre, der har oplevet det samme som hende, der kan formidle det videre. Stine kan blive indadvendt, når hun ikke bliver forstået, og det kan resultere i negativ adfærd" (Fra Lundens projektbeskrivelse).

Den anden deltagende beboer, Birthe, er psykisk udviklingshæmmet og har et begrænset ekspressivt verbalt sprog, som dog allerede i den sidste tid før projektstart var begyndt at udvikle sig. Hun talte i sætninger med maksimalt tre ord og havde i det hele taget et lille ordforråd. Hun anvendte også enkelte tegn fra tegn-til-tale. Samtlige beboere i det hus, Birthe bor i, er glade for billeder, og derfor var det naturligt at vælge billeder som kommunikationsredskab. Den projektinvolverede pædagog, Lene, beskrev hendes og Birthes forhold som præget af en kærlig, drillende humor og en gensidig forståelse af hinanden. Lene kunne godt føle, at hun til tider var lidt for ambitiøs på Birthes vegne eller mistede tålmodigheden. Men Lene var tydeligt en af Birthes favoritter blandt personalet:

"Birthe er meget opmærksom på dem, hun er sammen med og drager omsorg. Men hvis personalet ikke er blandt favoritterne, trækker Birthe sig eller bliver selvdestruktiv i kravsituationer [...] Birthe kan være svær at forstå for nye mennesker, eller når Birthe benytter nye ord" (Fra Lundens projektbeskrivelse).

5.3.3 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelse af hverdagslivet

Medarbejderne opfatter Lunden som et rummeligt pædagogisk miljø præget af opbakning fra pårørende, høj grad af fagligt sammenhold, overblik, vilje til udvikling, åbenhed, ærlighed, godt samarbejde, engagement og loyalitet omkring fælles beslutninger, som også medfører et stort selvpåført arbejdspress. Base-line beskrivelserne samt de strukturerede observationer viser, at de to deltagende beboere lever et aktivt og selvstændigt hverdagsliv, der er præget af respekt for beboernes valg samt af beboernes deltagelse i aktiviteter uden for de rammer, der udgøres af bo- og dagtilbuddene. Således

går Birthe til folkedans og besøger sine forældre hver anden weekend, mens Stine deltager aktivt i de lokale vikingespil og nyder selskabeligt samvær med musik og dans.

Imidlertid er der for Birthes vedkommende tegn på, at hverdagslivet i høj grad er præget af stivnede rutiner, og at disse rutiner kun enkelte gange brydes af nye situationer og udfordringer. Endvidere ser det ud til, at Birthe lever i et administrativt besluttet hverdagsliv. Birthe har et problematisk forhold til en medbeboer, hvorfor hun ofte forlader fællesrummet og trækker sig ind på sit værelse, hvis der ikke er medarbejdere til stede. Denne afhængighed af og fokusering på personalet kommer også til udtryk i de analyserede videosekvenser, der omhandler fælles samvær omkring morgenmaden. Medarbejderen er her tydeligt i centrum, og samspillene foregår på skift mellem medarbejderen og den enkelte beboer, mens der ikke foregår meget beboerne imellem, selvom de i videosekvenserne medvirkende beboere er glade for hinanden.

Disse første indtryk af de to beboeres hverdagsliv på Lunden forstærkes af de kommentarer, som de medarbejdere, der gennemførte de strukturerede observationer, havde til spørgsmålet om, hvad der umiddelbart overraskede dem:

- *"Birthe blev meget passiv, da der ikke var nogen i huset. Hun gik i seng".*
- *"Stine er meget glad for sit arbejde på AKU centret".*
- *"Hvor sidder de fast de rytmer og rutiner".*

Relationer og kommunikation

Der er stor forskel mellem de projekterede beboere, hvad angår deres sociale relationer. Stine kan karakteriseres som en livsglad og populær kvinde med et stort netværk af trygge, åbne og positive relationer til såvel medbeboere på Lunden som til kollegaer på arbejdet og til sin familie. Birthes relationer er præget af at være mere selektive. Birthe har således et nært og godt forhold til den mandlige medbeboer, som hun er kæreste med, mens hun har et mere problematisk forhold til den kvindelige medbeboer, som hun ofte ignorerer. Birthes mere selektive valg af mennesker, som hun knytter sig til, kommer også til udtryk i forhold til medarbejderne.

Observationerne og de analyserede videoer synes at vise, at relationer mellem medarbejdere og beboere er præget af accept og anerkendelse, men også af at det primært er medarbejderne, der tager initiativ til de kommunikative samspil og dermed også bestemmer, hvad der kommunikeres om. De kommunikative samspil mellem de to beboere og medarbejdere ser endvidere ud til at være præget af at være instrumentelle, hvilket vil sige, at kommunikationen primært bruges til at gøre opmærksom på lyster og behov eller til at informere om, hvad der nu skal ske.

Kommunikationsmetoder og forstærkere

På Lunden har man gennem længere tid forsøgt at bruge forskellige kommunikationsforstærkere. Således kommunikerer Birthe ved hjælp af tegn-til-tale, piktogrammer og billeder og for udenforstående enkelte verbale ofte svært forståelige udtryk. Stine kommunikerer ved hjælp af foto/blade (udpegning), tegn-til-tale, gestus/mimik og enkelte lyde, som kun enkelte forstår, hvilket ofte nødvendiggør tolkning. Stine beskrives som meget vedholdende i de kommunikative samspil, og hun bruger alle sine kommunikationsmuligheder.

Udfordringer

Base-line undersøgelsen syntes at pege på tre udfordringer, der kunne være vigtige for Lunden at tage op i forbindelse med deres kommunikationsmetodeudviklingsprojekt:

1. Hvordan kan der skabes nye oplevelser, udfordringer og større fleksibilitet i forhold til de rutiner, der karakteriserer hverdagslivet? - Dette kan være med til at sikre, at beboerne får større indflydelse på deres hverdagsliv samt, at der simpelthen er mere at kommunikere om.
2. Hvordan kan den ofte centrale rolle, som medarbejderne spiller i de kommunikative samspil, udvikles således, at der bliver mere plads til beboernes indbyrdes kommunikative samspil og til, at kommunikative initiativer flyttes fra medarbejderne til beboerne?
3. Hvordan kan kommunikationen med de to beboere udvikles således, at der ved siden af den instrumentelle kommunikation, der drejer sig om umiddelbar behovstilfredsstillelse, bliver større mulighed for en social kommunikation, hvor omdrejningspunktet er beboernes oplevelser, præferencer og forståelser?

5.3.4 Projektet omkring Stine

Projektet omkring Stine begyndte med, at Karina satte hende ind i, at de skulle forsøge sig med at fortælle historier ved hjælp af billeder, som kunne vises på computeren og fjernsynet. De købte to engangskameraer for at se, om Stine havde interesse i at tage billeder og kunne håndtere et kamera. Stine viste hurtigt stor interesse for at tage billeder og fandt straks ud af, hvor nyttige de kunne være i kommunikationen. Således foreslog hun selv at tage billeder, da hun var hos optikeren for at kunne fortælle om det bagefter. Dette gjorde hun ved at pege på tingene og lave tegnet for kamera. Karina lærte nu mange nye ting om Stine:

"Jeg syntes i første omgang, det var nogle mærkelige ting, Stine pegede på, men fik et klart billede af, hvad det var Stine ville. Der er jo så mange ting, som jeg tager for givet,

som jeg slet ikke lægger mærke til. Det er ting, som Stine aldrig har talt med nogen om, det er ting, hun aldrig er blevet involveret i. Ting som hun har behov for hjælp til at kommunikere ud. Stine peger for eksempel på et bord med briller. Ja jeg har set det bord, det er allerede ude af min opmærksomhed, men Stine vil gerne have, jeg hjælper med at sætte ord på, at det er et brunt, stort og fint bord, hun har brug for hjælp til at sætte tillægsord på” (Fra Lundens logbog, juni 2004).

I marts 2004 købte Lunden et digitalkamera til Stine – et Canon A 75. Det ligger godt i hånden, fordi der er fire AA batterier i. Det har en lille skærm, så man ikke behøver at tage det op til øjet, og kan både tage billeder og film med lyd. I begyndelsen øvede Karina og Stine sig i at tage hånden gennem sikkerhedsstroppen for at mindske risikoen for, at kameraet røg på gulvet. Det blev straks en naturlig ting for Stine. Til gengæld tog det lidt længere tid for Stine at vænne sig til, at hun ikke behøvede at tage kameraet op til øjet. Dette blev indøvet foran spejlet, hvor det var let at se, at kameraet skulle væk fra kroppen.

Stine blev meget hurtigt glad for og stolt af kameraet – så stolt at hun havde svært ved at give det fra sig, så der også kunne blive taget billeder af hende en gang imellem. Hun var dog glad for de billeder, hun selv var med på – og helst sammen med andre. Efterhånden udviklede hendes billedbrug sig til at handle mere om at tage billeder af de ting, hun så i øjeblikket og gerne ville sige noget om med det samme. Stine var så glad for kameraet, at hun en dag havde listet det med på arbejde og kom hjem med billeder af alle kollegaerne.

I foråret 2004 fik Lunden installeret en computer i Stines hus, hvor de kunne printe billederne ud med det samme. Det var Stine meget tilfreds med og grinede, fordi hun syntes, det var sjovt. Den nye kommunikationsform styrkede med det samme Stines kommunikation med medbeboerne:

”Stine går til de andre beboere på Lunden og viser, hvad hun har lavet ud fra billederne. En dag tog vi et billede af Stine og hendes aftensmad. Straks da hun var færdig med at spise, gik hun til nabohuset for at vise, at hun havde fået pølser med pastasalat. Tænk, det har hun ikke kunnet før, så lille en ting som at fortælle, hvad jeg har fået til aftensmad. Det vidste jeg jo godt, men det, Stine viser, er alligevel noget overvældende for mig [...] Vi har fået en fælles ting ind i huset, hvor både personalet og de andre beboere kan være med. Alle elsker at se billeder, det er allerede en selvfølge, at de bliver skrevet ud med det samme. Før måtte vi jo vente en uge på, at fotohandleren fik dem fremkaldt” (Fra Lundens logbog, juni 2004).

Karina fandt ud af, at også de andre beboere kan have gavn af billederne, selvom de har et ekspressivt verbalt sprog. Hun var for eksempel med en anden beboer til scanning på hospitalet, hvilket beboeren ikke brød sig om. Karina fandt derfor på at tage billeder af sig

selv i scanneren, så de i venteværelset kunne tale om, hvad der var problemet. Billederne hjalp Karina med at se, at de havde været tre kvinder, der havde forsøgt at lægge beboeren ind i scanneren. Hendes erfaring sagde, at beboerne har mere tiltro til og respekt for mandlige læger. Så de fik fat i en mandlig portør, som hjalp beboeren ind i scanneren uden problemer. Derefter tog de et billede af portøren og beboeren, så beboeren kunne fortælle de andre om oplevelsen, da han kom hjem.

Karina mærkede også en forandring i Stine og hendes indbyrdes forhold:

”Jeg kan mærke en stor forandring på Stines og mit forhold. Hun hænger ikke så meget på mig. Jeg siger det til hende; Stine ikke hænge, du skal gøre dig umage, vi er i gang med at lære noget nyt. Hun er så opmærksom og vil gerne lære, når jeg viser hende min pegefinger og langefinger og siger kig op, kigger hun op med det samme, det gjorde hun ikke hver gang før. Stine opleves af personalet som glad, har ikke været i problemer, hvor hun har nægtet at stå op om morgenen” (Fra Lundens logbog, juni 2004).

Også Stines familie deltog aktivt i projektet. Stine tog således mange billeder, når hun var hjemme eller til andre arrangementer med familien, og efterhånden købte hendes familie selv et digitalkamera. Stine begyndte endvidere at kommunikere med familien ved at sætte billeder ind i e-mails.

I juli 2004 forsøgte Karina at udskrive billeder med lidt tekst på fra computeren. Det viste sig at være en meget tidskrævende proces, da Lundens computer var koblet til amtets netværk. Det tog således to timer at få printet fire billeder ud. Hun ville derfor vente med at benytte denne metode, til de ikke længere var tilkoblet amtet. Karina lærte meget om computeren på den måde. Alligevel var hun fast indstillet på først at sætte Stine ind i det, når hun selv havde fået bedre styr på det, for at Stine ikke skulle miste tålmodigheden.

På samme tid begyndte Stine at hænge billeder af oplevede situationer op på væggen i husets gang. De øvrige beboere spurgte, om de også måtte hænge billeder op. Man besluttede derfor at lave en ramme til alle fire beboere. Hver gang, de havde oplevet en særlig god begivenhed, hængte de så et nyt billede op af det i rammen. Det gav noget nyt at tale om hele tiden, og beboerne begyndte glade at invitere personalet og andre beboere ind for at se billederne og fortælle om det oplevede.

I juli 2004 fandt Stine ud af, at det kommer med på billedet, når hun sætter en hånd op foran linsen. Da hun nu så de gamle billeder, hvor hånden var kommet med på, grinede hun og udtrykte, at det var før, hun vidste det med hånden. På det tidspunkt begyndte Stine og Karina også at fotografere for eksempel drikkevarer til nøgleringen.

Kommunikationsprojektet gav generelt Stine større selvtillid og selvstændighed samt en øget opmærksomhed på omgivelserne. Det kunne blandt andet ses på, at hun nu gik med løftet hoved i modsætning til tidligere. Karina syntes, der var kommet mere alvor i deres samspil. Hun stillede større og mere konsekvente krav til Stine og brugte ikke længere småbørnslege i samværet med hende. Dette smittede også af på Karinas og de øvrige medarbejders forhold til de andre beboere. Pædagerne var nu mere opmærksomme på kommunikationstegn og detaljer end tidligere. I efteråret 2004 skete der en markant ændring i Stines liv, idet Karina gik på barsel. En anden pædagog, Anne, som Stine kendte godt, overtog projektarbejdet. Men Stine fik tydeligt nogle tilbagefald. Hun smurte for eksempel afføring ud over sit værelse, som hun havde gjort det før i tiden, når hun havde det dårligt. Hun viste dog stadig stor interesse for kameraet.

På daværende tidspunkt skulle Stine altid bede om at få kameraet, når hun ville bruge det, fordi man var bange for, at det ellers ville gå i stykker. Men nu ville man forsøge sig med at give kameraet til Stine, så hun kunne betragte det som et personligt hjælpemiddel.

5.3.5 Projektet omkring Birthe

Som planlagt valgte pædagogen Lene at påbegynde projektet omkring Birthe med at tage billeder af mad for at skabe interesse for billederne hos Birthe. Så mens Birthe tilberedte hakkebøffer, fotograferede Lene de forskellige trin i forløbet. Lene blev efterfølgende meget overrasket over, hvor konkrete billederne skulle være for, at Birthe kunne tyde dem. Birthe sagde for eksempel "morgenbrød", da hun så et billede af kartofler. Da det samme billede blev taget tættere på kartoflerne, hjalp det imidlertid. Lene ville også forsøge at forstørre billederne for at gøre dem klarere.

I april 2004 besluttede Lene at give Birthe mulighed for selv at fotografere for at fremme hendes forståelse af og interesse i billederne. Lene instruerede Birthe ved hjælp af tegn-til-tale og verbalt sprog. Birthe tog nogle billeder af medbeboerne, og alle parter var begejstrede. Birthe havde svært ved at trykke på knappen, men det gik med lidt hjælp. Hun havde også svært ved at forstå, at tingene på skærmen ikke blev på skærmen, når hun bevægede sig. Hun gik for eksempel over til en anden beboer for at vise, at han var på skærmen, men det var han ikke, da hun nåede over til ham. Det var lettere for hende at fotografere mere konkrete ting såsom hakkebøffer. Birthe udstrålede glæde ved at fotografere og ved at have dette sammen med Lene:

"Fik virkelig en følelse af, at der var gang i noget fælles tredje. Kiggede på et tidspunkt på mig og sagde "med dig Lene". Var meget glad og stolt. Ville have, at jeg tog et billede af hende og en medbeboer, hvilket blev gjort. Printede et par af billederne ud, hvilket hun blev meget glad for" (Fra Lundens logbog, april 2004).

I begyndelsen var Lene lidt nervøs for at give Birthe det dyre kamera, så hun kunne fotografere på egen hånd, da Birthe kunne være lidt hårdhændet. Men så hørte hun en oplægsholder sige: *"Hvad betyder 3-4000 kr. mod det ikke at have noget sprog?"*, hvorefter hun besluttede, at Birthe skulle have sit eget kamera. Birthe kunne godt selv tænde og slukke det, men skulle have lidt hjælp til at holde det lige.

Allerede i april 2004 observerede Lene, at Birthe var begyndt at tale mere i sætninger. For eksempel havde hun sagt *"Føl mælk mor"*, da hun havde set et føl under rideturen med sit arbejde. Undervejs i projektforløbet udviklede Birthes verbale sprog sig meget, og det, mente Lene, kunne have flere årsager. For det første havde billederne givet Birthe flere ting at tale om med nærpersonerne. Hun var for eksempel begyndt at have kameraet med på ture, hvorved hun lettere kunne fortælle andre om turene bagefter. For det andet havde den øgede opmærksomhed på Birthe givet hende en større selvtilid. For det tredje havde pædagogerne gennem projektet lært flere ting om Birthe, idet de nu havde øjnene åbne for alle detaljer. De havde for eksempel opdaget, at Birthe slet ikke ser på hænderne, men på ansigtet, når de bruger tegn-til-tale. Det fik pædagogerne til at begynde at udtale ord i stavelser i stedet for at bruge tegn ved for eksempel at sige *"flæ-ske-steg"*. De opdagede hurtigt, at Birthes ordforråd udvidede sig til at indeholde flere lange ord. Hvor hun før kun havde kunnet sige korte ord som *bøf*, kunne hun nu sige *æggekage* og *risengrød*.

Projektet har været hæmmet af, at Birthe i sommeren 2004 faldt og brækkede noget i foden, hvilket betød, at hun ikke var på Lunden i to måneder, hvorfor der ikke blev arbejdet videre med projektet i denne periode.

I december 2004 tog Lene med Birthe til Hillerød for at købe et nyt kamera til hende. Hun skulle have et kamera uden en linse, der kommer ud, fordi hun kom til at holde for linsen, når hun skulle tænde kameraet og derfor ikke kunne få det tændt. Men hos fotohandleren viste det sig desværre, at man ikke havde et sådan kamera hjemme i øjeblikket. Det blev derfor bestilt, og Lene og Birthe købte kameratasker, fotokort og et engangskamera, så de havde noget med hjem. Birthe fik meget ud af turen alligevel, hvor hun tog billeder og kommenterede dyr og biler undervejs. På det tidspunkt var hun begyndt at forbinde det at tage billeder med hunde, fordi hun holder meget af hunde og gerne ville tage billeder af dem. Det bestilte kamera kom i slutningen af januar, hvor Lene og Birthe igen tog en tur til Hillerød for at hente det og igen tog en masse billeder og kommenterede ting undervejs. Birthe valgte selv, hvad hun ville tage billeder af. Da de kom hjem, så de billederne som et diasshow på computeren, og Birthe lod til at forstå sammenhængen med turen til Hillerød.

5.3.6 Evaluering

Evalueringen⁵ viser følgende:

Projektets mål var for Stines vedkommende at skabe mulighed for, at hun kunne kommunikere med sin omverden uden tolk, og for Birthes vedkommende at mindske selvdestruktiv adfærd og frustrationer, der opstår på grund af kommunikative misforståelser. Man er på Lunden enige om, at projektets mål stort set er nået, dog med de forbehold for Birthes vedkommende at digitalkameraet endnu ikke er fuldt indarbejdet i hverdagens kommunikation samt, at orlov og langtidssygdom og den tid, der var afsat, har betydet manglende fordybelse og koncentreret arbejde med de to beboere.

Medarbejderne på Lunden er ikke i tvivl om, at arbejdet med at bruge billeder og digitalkameraet som kommunikationsforstærker samt det øgede fokus på kommunikation og de to projektinvolverede beboere har haft en række konsekvenser. På det generelle plan har projektet betydet en øget indsigt i kommunikationens betydning for beboernes indflydelse på og trivsel i deres hverdagsliv, hvilket betyder, at medarbejderne på Lunden har ændret holdninger til og prioriteringer af det socialpædagogiske arbejde og er indstillet på fortsat at arbejde med udvikling af bomiljøet som et kommunikativt miljø:

”Jeg synes, vi alle sammen tager beboerne meget mere alvorligt og behandler dem med større respekt. Der er mere fokus på vigtigheden af kommunikationen og beboernes selvstændighed” (Fra evalueringssinterviewet).

I forhold til de to beboere har projektet, ifølge medarbejderne, betydet:

- Øget kommunikation såvel med medarbejdere, medbeboere og mennesker uden for bomiljøet.
- Øgede muligheder for at blive forstået og dermed få indflydelse på dagligdagen.
- Flere kommunikative udspil og initiativer.
- Større kommunikativ stædighed, hvilket betyder, at de to beboere i højere grad forsøger at vedligeholde kontakten, indtil de bliver forstået.
- Større status blandt medbeboerne.
- Mere selvværd, og Birthe er nu bedre i stand til at klare konflikter og at sige til og fra uden så ofte selvdestruktivt at bide sig selv.
- Birthes verbale sprog og brug af verbale udtryk har udviklet sig voldsomt, hvilket blandt andet kan iagttages i de analyserede videosekvenser.

I forhold til de tre udfordringer, som blev formuleret som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

⁵ De direkte projektinvolverede medarbejdere, Lundens leder samt en ikke direkte projektinvolveret medarbejder, der arbejder i et af de huse, hvor projektet er blevet gennemført, har medvirket til evaluering af projektet ved at svare på spørgeskemaer.

1. udfordring

Hvordan kan der skabes nye oplevelser, udfordringer og større fleksibilitet i forhold til de rutiner, der karakteriserer hverdagslivet? - Dette kan være med til at sikre, at beboerne får større indflydelse på deres hverdagsliv, samt at der simpelthen er mere at kommunikere om.

Her synes evalueringen at vise, at selvom udviklingsprojektet har haft indflydelse på de pædagogiske holdninger og prioriteringer på Lunden, har dette endnu ikke haft den store indflydelse på de rutiner og den organisering, der præger Lunden som bomiljø:

*"1. Hvordan har kommunikationsprojektet virket ind på Lunden som miljø og organisation?
S. I det store og hele er det ikke det store sus. Der er kommet mere fokus på kommunikation. Men det er svært at ændre hverdagen. Også på grund af den arbejdsform vi arbejder under, vi ser hinanden en gang om ugen. Det er ofte på skrift, vi formidler tingene til hinanden, og det kan sgu godt være svært" (Fra evalueringsinterviewet).*

Dette svarer meget godt til, at alle i evalueringen peger på tiden og det daglige arbejdspress som den væsentligste barriere for udviklingen af nye arbejdsformer og metoder.

2. udfordring

Hvordan kan den ofte centrale rolle, som medarbejderne spiller i de kommunikative samspil, udvikles således, at der bliver mere plads til beboernes indbyrdes kommunikative samspil, og til at kommunikative initiativer flyttes fra medarbejderne til beboerne?

Evalueringen tyder på, at her er sket en udvikling. Således peges der på, at de projektinvolverede beboere indgår i flere kommunikative samspil med alle, og at de har fået større status blandt medbeboerne. Der er i evalueringen ligeledes enighed om, at beboerne i højere grad tager initiativ til kommunikative samspil, ligesom de i højere grad har indflydelse på, hvad der skal kommunikeres om:

"1. Hvem tager initiativ til kommunikationen?

S. Der er sket en stor udvikling for begge beboere. Eksempelvis har Birthe fra at have været passiv i kommunikationen, hvor det har kørt meget på stereotype ting som "mors bil er rød" eller hundens navn, inden vi startede projektet, har det nu udviklet sig til at blive en dialog. Også det der med hvem, der sætter dialogen i gang, har udviklet sig, så det nu er beboerne, der står for meget af initiativet til kommunikationen [...] I og med, at beboerne selv tager billeder, bliver det personligt, altså det bliver deres, og det bliver deres valg, de

ting, der er fotograferet, så det er ikke vores verden, de tager billeder af, men det er deres, og det er det, de så kan komme til at snakke om" (Fra evalueringssamtalen).

3. udfordring

Hvordan kan kommunikationen med de to beboere udvikles således, at der ved siden af den mere instrumentelle kommunikation, der drejer sig om umiddelbar behovstilfredsstillelse, bliver større mulighed for en social kommunikation, hvor omdrejningspunktet er beboernes oplevelser, præferencer og forståelser?

Her er, ifølge evalueringen, virkelig sket en udvikling, hvilket måske kan tilskrives, at netop brugen af digitalbilleder som kommunikationsforstærker lægger op til kommunikation om oplevelser, personer og situationer, som beboerne i løbet af dagen har fundet interessant at fotografere. De digitale billeder i en nøglering kan helt klart bruges instrumentelt til uden tolk at fortælle, hvad beboeren har brug for, men de digitale billeder kan også bruges til i en mere social kommunikation, hvor det er oplevelser, der fortælles om:

"Især for den ene beboer har vi snakket om, at billeder i en nøglering kan give beboeren mulighed for selv at gå på restaurant uden en tredjepart som tolk og via billederne fortælle, hvad hun vil have. Billeder kan også i høj grad bruges til en mere social kommunikation, fordi beboerne kan tage billeder og hermed fortælle om deres egne oplevelser" (Fra evalueringssamtalen).

Den største 'aha-oplevelse' under projektet har for de involverede pædagoger været at finde ud af, hvor meget alene det øgede fokus på de to beboere har fået Birthe og Stine til at blomstre op, har givet dem mere selvtillid, mere status blandt de øvrige beboere og i den sidste ende også mere selvstændighed. Det er en sammenhæng, som medarbejderne både har oplevet som positiv og lidt uhyggelig, fordi de samtidig har opdaget, at de før i tiden har 'skøjtet hen over' nogle ting, som var vigtige. De har med andre ord været glade for at få ophævet 'plejer' og få omdefinert deres roller.

Projektet har været godt støttet af, at der fra start har været dannet en følgegruppe med repræsentanter for medarbejderne i de to deltagende huse og fra andre huse samt repræsentanter for forældrerådet (Dog ikke de to projektinvolverede beboeres forældre). Man inviterede desuden de involverede forældre til et kursus i brug af digitalkamera. Forældrene til de to projektinvolverede beboere var meget engagerede og positive overfor projektet, men de var også bange for jalousi fra andre pårørende, som ikke var direkte involverede. Derfor blev der arrangeret et aftenmøde med Birger Perlt fra SUS for alle forældre/pårørende med orientering og undervisning om selvstændig kommunikation.

På Lunden blev der også afsat ekstra midler til at købe vikarer, så de øvrige medarbejdere ikke skulle blive belastede af, at projektpædagogerne arbejdede på projektet. Der har været en god stemning omkring projektet hele vejen igennem.

5.4 Jupitervej: Digitale billeder og tegn



5.4.1 Kort om Jupitervej

Jupitervej er et bofællesskab (opført i 1987) for voksne med udviklingshæmning, som er normeret til 29 samt en akutplads. Stedet er præget af store fællesarealer og cirka 15-16 m² private værelser med egne badeværelser tilknyttet. Bofællesskabet er opdelt i seks enheder. Der er to huse kaldet blå og grøn kerne, hvori der bor syv personer i hvert. Disse to huse er for de mest omsorgskrævende beboere og virker arkitektonisk set også mere 'institutionsagtige' end de andre bygninger, idet de er bygget op om nogle lange gange. En af de deltagende beboere i projektet, Steffen, bor i et af kernehusene. Ud over de to kernehuse er der fire satellitter (villaer, der minder om helt almindelige familiehuse) med plads til fire personer hvert sted. Beboerne i satellitterne er bedre i stand til at leve et selvstændigt hverdagsliv med kun nogen støtte. Den anden deltagende beboer fra Jupitervej, Sanne, bor i et af satellithusene.

5.4.2 Jupitervej og kommunikationsprojektet

Jupitervejs projekt skulle som udgangspunkt handle om visuel kommunikation ved hjælp af billeder. Projektet fik titlen *Udvikling af redskaber, som giver den enkelte bruger mulighed for ligeværdig dialog*. Formålet med projektet var at give den enkelte beboer mulighed for gennem dialog at foretage til- og fravalg, at komme væk fra envejskommunikation og over mod dialog samt at give den enkelte beboer mulighed for selv at vælge, hvad der skulle tales om. De langsigtede mål for projektet var, at alle personer med tilknytning til bofællesskabet skulle forstå og anvende dialogformen. Derudover skulle beboernes dag-

og fritidstilbud, pårørende samt øvrige netværk være bekendte med og anvende den enkelte beboers kommunikationsform.

Da de to udvalgte beboere, Sanne og Steffen, begge lod til at være glade for billeder, opstod ønsket om at arbejde med billeder hurtigt. Personalet på Jupitervej havde fra begyndelsen fået den idé at udarbejde en nøglering med billeder af de mest almindelige ting til hverdagsbrug, som både personale og beboere altid skulle have på sig og kunne bruge til kommunikation. Derudover ønskede man ved hjælp af et digitalkamera løbende at tage billeder, som skulle bruges til at fortælle historier om oplevede episoder.

Valget af projekttema var naturligt knyttet til de relationer, der var mellem personalet og de to udvalgte beboere samt mellem de udvalgte beboere og de øvrige beboere ved projektets begyndelse. Steffen er en mand midt i 30erne, som har en hjerneskade, en alvorlig psykomotorisk retardering, lettere spastiske lammelser samt grov- og finmotoriske vanskeligheder. Personalet på Jupitervej gav ved projektstart udtryk for frustrationer over ikke at kunne kommunikere bedre med Steffen, da han er en meget social person:

"Han har et impressivt sprog, og han er en person, der meget gerne vil i kontakt. Han opsøger kontakten uafbrudt, men afvises af både beboere og personale. Afvisningen skyldes hans meget voldsomme bevægelser og de kræfter, han lægger i et kram. Ligeledes bruger han meget høje lyde, hvilket vi tolker som en af årsagerne til, at han fravælges [...] Steffen bliver selvskadende i de situationer, hvor han ikke føler sig forstået" (Fra Jupitervejs projektbeskrivelse).

Da SUS projektteamet observerede det hus, Steffen bor i, ved projektets start, var Steffen tydeligt den mest udfarende og dominerende i kommunikationen beboerne imellem. De øvrige beboere var mere passive og lyttende. Der så dog ikke ud til at være vanskeligheder med at forstå Steffen, som kommunikerede med fagter, lyde og enkelte ord, der af personalet blev besvaret med tale.

Sanne er i 40erne, døv, lider af epilepsi og har ikke noget ekspressivt verbalt sprog. Sanne kommunikerede allerede ved projektets start ved hjælp af sine egne hjemmelavede tegn, og der havde før projektet været afprøvet billedkommunikation med hende. Da SUS projektteamet foretog en indledende observation af det hus, Sanne bor i, fremgik det, at Sanne, de andre beboere og personalet langt hen ad vejen kunne kommunikere fint ved hjælp af tegn, lyde og for andre beboere og personalets vedkommende også tale. Det var tydeligt, at Sanne er vellidt af alle, og der var gode rammer for kommunikation, idet alle var samlet om morgenbordet, og der var plads til, at både beboere og personale kunne komme med kommunikative udspil. Der blev kommunikeret om beboernes arbejdsaktiviteter, deres musiksmag med mere. Den tilstedeværende medarbejder fortalte

også om sit eget privatliv, som beboerne tydeligt kendte til. Det var dog ikke altid, at nærpå personerne forstod Sanne, selvom de afprøvede forskellige tolkninger ved at gentage, hvad de troede, hun mente – og det skabte frustration.

5.4.3 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelser af hverdagslivet

Hverdagslivets strukturering på Jupitervej er på trods af de tydelige forskelle, der er mellem de to kerner og de fire satellitter, stadig præget af, at bomiljøet oprindeligt blev bygget til velfungerende beboere, der skulle flyttes ud af centralinstitutionen Bregning. Ifølge medarbejderne på Jupitervej arbejdes der ud fra et humanistisk menneskesyn, hvor alle skal have mulighed for udvikling. I praksis betyder det, at beboerne mødes med et ønske om ligeværdig dialog og samvær. Der er således lagt vægt på at skabe en familielignende atmosfære, hvor beboerne kan have en tryk og en så vidt muligt selvstændig dagligdag. Hver morgen spises der morgenmad i de forskellige huse, og cirka kl. 9 tager størstedelen af beboerne af sted til deres dagtilbud. Når beboerne igen kommer hjem omkring kl. 15.30, drikkes der kaffe og småsnakkes om dagens begivenheder, før man går i gang med praktiske gøremål som oprydning, støvsugning med mere. Aftensmaden tilberedes mere eller mindre i fællesskab i nogle af husene, mens andre huse har valgt at få maden bragt udefra. Om aftenen har beboerne forskellige tilbud såsom folkedans, musik, cafe aften, gøgl og gymnastik. Hverdagene brydes af weekender, hvor nogle tager på besøg eller får besøg af familien, mens andre arrangerer ture med deres ledsagere, og atter andre tilbringer en rolig weekend i huset. Herudover festligholder bofællesskabet en række mærkedage som beboernes fødselsdage, fastelavn, Sankt Hans, Jul, Nytår samt Jupitervejs fødselsdag, ligesom beboerne deltager i diverse musikfestivaler som Ballonfestivalen, Sølund festivalen og Bregninge festivalen.

De systematiske observationer af Steffens hverdagsliv, der ifølge medarbejderne er foretaget på almindelige og typiske dage, synes at pege på, at Steffen lever en noget ensformig dagligdag præget af fastlagte rutiner og uden mange nye udfordringer. Således viser i alt 48 observationer, at Steffen opholder sig, hvor han plejer at opholde sig på dette tidspunkt af dagen, og at han laver, hvad han plejer at lave. Observationerne viser endvidere, at Steffen stort set kun indgår i sociale samspil, når der er medarbejdere tilstede. Kun i to ud af 48 observationer indgår Steffen i sociale samspil med andre beboere uden, at der er medarbejdere tilstede. De to medarbejdere, der gennemførte de systematiske observationer af Steffens hverdagsliv er noget uenige om, i hvor høj grad Steffen deltager i de beslutninger, der vedrører hans dagligdag. Observationerne medførte endvidere - ifølge medarbejderne - ny indsigt i Steffens hverdagsliv, hvor specielt hans socialt isolerede situation på dagcentret virkede chokerende.

Sammenlignet med dette tegner de systematiske observationer af Sannes hverdagsliv et andet billede, idet der her registreres flere brud på de almindelige hverdagsrutiner, ligesom Sanne indimellem af egen lyst afprøver enkelte nye aktiviteter. I 35 ud af 46 observationer indgår Sanne i aktive kommunikative samspil med medarbejdere og/eller andre beboere.

Relationer og kommunikation

Steffen, der har en lav status blandt de øvrige beboere, fremtræder larmende og styrende. Han søger at skabe sig opmærksomhed ved at råbe og gestikulere. Hans lave status og noget voldsomme og til tider fysiske kontaktform gør, at han ofte bliver irettesat eller ignoreret af de øvrige beboere, når han færdes i husets fællesarealer. Steffen søger selv kontakt med og viser glæde ved samvær med personalet og en enkelt medbeboer. Herudover bliver han meget glad, når han en sjælden gang imellem har kontakt med sin mor. Steffen kommunikerer ved hjælp af høje lyde, der både bruges til at vise glæde og vrede, trampen i gulvet, når han bliver gal, eller ved at søge opmærksomhed, bruge kropssprog, udpegning og enkelte tegn.

Sanne er glad for at være sammen med medarbejdere, familie, sin ledsager og enkelte beboere fra såvel det hus, hun bor i, som fra et andet af Jupitervejs huse. Sanne bruger sit kropssprog aktivt. Hun danser rundt, laver grimasser, høje lyde og spjætter med arme og ben, hvis hun er i godt humør. Hun griner og synger. Hun kan godt lide at skabe opmærksomhed, og at andre kigger på hende, ligesom hun er glad, hvis hun kan få andre til at grine. Omvendt bliver Sanne selvskadende, når hun bliver vred. Hun smækker hårdt med dørene, tramper i gulvet, kradser sig og slår sig selv på brystet og hovedet samtidig med, at hun råber høje og vrede lyde. Sanne kommunikerer ofte med private og selvlærte tegn, som de øvrige beboere og medarbejderne kan have svært ved at forstå.

Kommunikationsmetoder og forstærkere

Med Jupitervejs ord forsøges der skabt en ligeværdig dialog gennem arbejde med tolkning af beboernes kommunikative udtryk samt systematisk brug af konkreter, billeder og tegn-til-tale. Medarbejderne ønsker at skabe et mere kommunikativt miljø gennem videreudvikling af brugen af billeder som kommunikationsforstærkere. Her ønsker man især at afprøve de muligheder, der ligger i digitalkameraet og brugen af billeder samt at fortsætte udviklingen af nøgleringen med billeder, da den synes at være meget enkel og brugbar for beboere, pårørende og medarbejdere.

Udfordringer

På baggrund af base-line undersøgelsen kan der peges på følgende udfordringer, som Jupitervej står over for i forsøget på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse i forhold til Steffen og Sanne:

1. Steffens lave sociale status og noget ensformige samt isolerede tilværelse, ikke mindst i dagtilbuddet, ligesom Sannes få sociale relationer samt selvskadende adfærd peger på, at det må være en udfordring at udvikle kommunikationskompetencer, så de to projektinvolverede beboere kommer til at indgå i mere anerkendende relationer.
2. Systematisk medarbejderudvikling således, at den enkelte medarbejder får øgede forudsætninger for at arbejde med kommunikationsudvikling i forhold til sig selv og den enkelte beboer. Her tænkes blandt andet på videoanalyse, tolkning af beboernes mere private kommunikationsformer, arbejde med computer og digitale billeder.
3. Fortsættelse og videreudvikling af brugen af billeder og nøglering i forhold til Sanne samt afprøvning af, om brugen af digitale billeder kan medvirke til, at Steffen bliver bedre i stand til at udtrykke sig og dermed undgår de socialt belastende situationer, som hans nuværende kontaktformer ofte medfører.

5.4.4 Projektet omkring Steffen

Personalet på Jupitervej brugte i begyndelsen af projektet noget tid på at afprøve Steffens forståelse af billeder. Steffen fik et tilbud om at komme på indkøb og blev bedt om at vælge mellem to billeder; et billede af en slikpose og et billede af en kage. Det valgte kagebillede blev hængt op på en tavle, og Steffen blev informeret om, at han snart skulle med en pædagog til købmanden og købe kage. Fem minutter efter gik en anden pædagog ind til Steffen på hans værelse. Det første, Steffen gjorde, var smilende at vise medarbejderen billedet. Pædagogen bekræftede, at de skulle købe kage. Personalet tolkede dette som udtryk for, at Steffen selv kunne fortælle, at han skulle købe kage ved hjælp af billedet. Man gik derfor straks i gang med at udarbejde laminerede billeder til at foretage valg af aktiviteter.

I begyndelsen virkede Steffen meget glad for billederne og brugte dem også aktivt, selvom han stadig blev afvist af de andre beboere:

"Steffen vælger et billede, som han viser til Thomas (sidder ved siden af). Thomas afviser. Steffen vender ryggen til ham. Steffen går – møder Susan – Steffen viser billedet og peger på det. Susan afviser Steffen og vender sig bort og siger nej, nej. Steffen henvender sig til personalet, som er interesseret. Steffen smiler" (Fra Jupitervejs logbog, marts 2004).

Steffen valgte nu selv aktiviteter (såsom at gå til bageren eller i sandkassen) ved hjælp af billederne. Og da han lod til at være tilfreds med sine egne valg, tolkede personalet det som udtryk for en god forståelse af billederne. Både Steffen og personalet var meget glade for den hurtige og positive udvikling, og personalet besluttede derfor, at de nu skulle forsøge sig med billeder, der kunne danne baggrund for længere fortællinger. Personalet

udarbejdede således en billedbog med laminerede billeder af Steffen på ferie, til fødselsdag, i sandkassen med mere. Men Steffen virkede ikke interesseret og lagde billedbogen fra sig. Pædagogerne reflekterede over, om de skulle opgive med det samme. De valgte dog at fortsætte lidt endnu ved at spørge interesseret til Steffens billedbog og tage billeder, når Steffen oplevede noget nyt (Da de for eksempel var i cirkus). For en periode blev Steffen glad for fortællerbillederne og sad meget med billedbogen:

"Steffen er meget glad for sin billede-fortæller-bog. Han har lige opdaget, at der er kommet nye billeder i. Han kommer tit ud af døren med bogen og peger på en abe og siger en lyd. Jeg siger: Ja, dem var du ude og se, da du var på ferie. Steffen virker glad og løber ind på værelset. Han sidder hele formiddagen med sin bog. (Det tager lang tid for Steffen at opdage noget nyt og så reagere på det. Jeg satte de nye billeder ind for fem dage siden, og Steffen så, at jeg satte dem ind. Men han reagerer først på det i dag)" (Fra Jupitervejs logbog, maj 2004).

Efter nogle måneder begyndte Steffen imidlertid at miste interessen for nogle af billederne. Han var for eksempel slet ikke interesseret i billederne fra en ferie, han selv havde deltaget i. Personalet havde en fornemmelse af, at han ikke brød sig om at se billeder af ham selv. De kædede det sammen med, at Steffen altid sætter en finger mod tindingen og 'skyder', når han ser sig selv i spejlet. Derfor arbejdede Steffens fysioterapeut med, at han skulle mærke sig selv. Man forsøgte sig også med flere billeder uden Steffen på. Personalet lagde desuden mærke til, at Steffen holdt billedbogen meget for sig selv. Han delte den kun med personalet en gang imellem, men ville slet ikke vise den til de andre beboere. Det er tilsyneladende et generelt problem, at Steffen ikke vil have, at andre beboere rører ved hans ting:

"I dag gav jeg Steffen et blad og sagde til ham, at det var kommet med posten. Susan ser, at bladet ligger på bordet, hun får det op. Dette ser Steffen, og han bliver meget ophidset, river bladet ud af hånden på Susan og råber højt efter hende" (Fra Jupitervejs logbog, juni 2004).

Omkring juni 2004 begyndte Steffens adfærd for alvor at ændre sig. Han udviste voldsom vrede overfor personalet ved blandt andet at slå. Samtidig afviste han at bruge billederne. Da han eksempelvis valgte billedet, hvor han venter på bussen ude i gangen, gik han i stedet ind på værelset og ventede på bussen. SUS projektteamet reflekterede sammen med medarbejderne fra Jupitervej over, hvad der kunne være årsagen til denne ændrede adfærd. Det kunne for eksempel tolkes som et tegn på, at Steffen var begyndt at tage aktivt stilling til billederne og måske efterspurgte andre valgmuligheder (Som at vente på bussen udenfor). Det kunne også hænge sammen med, at Steffen havde dårlige erfaringer med, at nogle havde taget hans ting, og at han derfor ikke havde det godt med

at dele sine billeder med andre. For at spore sig nærmere ind på Steffens tanker foretog SUS et interview med Steffen, hvor en pædagog skulle hjælpe Steffen med at svare. Desværre var Steffen ikke særlig engageret i interviewet, da han var mere interesseret i den unge, kvindelige interviewer.

Da personalet på Jupitervej desuden syntes, at billedkommunikationen var for langsommelig i forhold til Steffen, begyndte de at se lidt mere på de hjemmelavede tegn, Steffen bruger. Man har tidligere forsøgt at bruge tegn i forhold til Steffen, men det blev opgivet, fordi personalet ikke kunne tegnene og ikke havde tid til at lære dem. Det blev nu besluttet, at man ville arbejde videre med tegnene til den hurtige kommunikation, og så eventuelt understøtte længere historiefortællinger med billeder.

De to projektinvolverede medarbejdere indkaldte derfor deres kollegaer i huset til et møde, hvor de fremlagde projektet og uddelte opgaver til alle. Det skabte en større interesse blandt kollegaerne. Man udarbejdede en liste over de tegn, Steffen allerede brugte og deres betydninger. Derefter anskaffede personalet cd-rommen *Tegn til Tale* udarbejdet af Steen Cnops Rasmussen, som er en tegn-ordbog med videoklip af 450 tegn. Billederne af de officielle tegn for de ting, Steffen har hjemmelavede tegn for, blev nu printet ud i farver. De blev derefter hængt op rundt omkring i huset til stor fryd for både Steffen, de andre beboere og personalet. Ved hjælp af en blanding af tegnbrug og pegen på billederne kan personalet nu føre en forholdsvis hurtigflydende samtale med Steffen. Pædagogerne viser Steffen, at de godt forstår hans hjemmelavede tegn, men bruger samtidig deres egne; de officielle. Lidt efter lidt er personalet begyndt at udvide tegnforrådet med tegn for ting, der interesserer Steffen – som for eksempel 'unge piger'. Han virker selv meget glad for det og er mere rolig end tidligere. Personalet tror også, at tegnbruken kan have en positiv betydning for beboernes indbyrdes kommunikation. De kan allerede se, at beboerne er begyndt at bruge tegn i deres indbyrdes kommunikation.

Projektets tilknyttede etnolog observerede i november 2004, at Steffens tegn altid blev imødekommet af personalet på Jupitervej. Til gengæld kommunikerede Steffen ikke nær så meget med tegn på dagtilbuddet, hvor hans kommunikation primært bestod af høje råb og efterligning af adfærd.

Personalet har generelt lært meget om Steffen som person gennem projektet. De har eksempelvis fundet ud af, at Steffen kender flere mennesker i lokalområdet, som han kommunikerer med, når han går til bageren.

5.4.5 Projektet omkring Sanne

Sanne har før projektet været vant til at bruge en tavle med billeder for, hvad hun skal lave i løbet af ugen. Hun har dog givet udtryk for irritation over 'skal-billederne'. Derfor startede

personalet projektet med at fjerne alle 'skal-billederne'. Det forvirrede imidlertid Sanne, og hun spurgte ved hjælp af tegn gentagne gange, om hun virkelig ikke skulle på arbejde næste dag. Da personalet svarede, at hun skulle på arbejde, fandt hun selv billedet frem og satte det op igen. Personalet tolkede, at Sanne har en meget klar forståelse af billeder, og man gik derfor straks i gang med at tage billeder af Sanne i forskellige situationer: Til caféaften, på besøg hos mor og sammen med ledsager med mere. Der opstod tidligt i forløbet nogle tekniske problemer med det digitale kamera, idet personalet ikke kunne finde plads til mere end fire billeder på en diskette. Det lykkedes dem dog selv at sætte opløsningen ned, så der blev plads til flere.

Sannes billedsamling blev hurtigt udvidet i takt med, at hun forstod og brugte billederne. Efter et par måneder blev hun introduceret for kameraet og forstod hurtigt, hvordan det fungerede. Hun tog selv nogle billeder og grinede meget af det. Hun syntes også, det var sjovt at se billederne på computeren. Lidt efter lidt begyndte Sanne at have kameraet med på tur, hvorefter hun kunne fortælle dagcenteret om en tur i teateret eller kaffebesøg hos moderen. Hun udstrålede klar glæde ved at kunne fortælle på denne måde:

"Sanne har vist dem [billederne] stolt frem til mig her i aften. Da hun kom hjem med ledsager, viste hun mig, at hun havde været sammen med Birthe og viste mig tegnet for kaffe. Hun havde hygget sig meget. Jeg synes, hun er god til det med de billeder og husker at bruge dem! (Fra Jupitervejs logbog, september 2004).

Efter et stykke tid tog pædagogerne initiativ til at udarbejde en nøglering med billeder af hverdagsting. Alle billeder blev lavet i to eksemplarer; et til Sanne, et til personalet, og efterhånden fik man også lavet et sæt til Sannes arbejdssted.



Ved hjælp af billederne kan Sanne nu selv gå til købmanden og købe slik og blade, og hver anden søndag poster hun et brev til sin mor, som personalet har hjulpet hende med

at skrive. Personalet oplevede pludselig, at de kunne føre længere 'samtaler' med Sanne ved brug af billederne:

"Jeg vil nu prøve, om Sanne med sine billeder vil forstå, at hun skal gå med brevet. Jeg viser Sanne billederne, og hun finder hurtigt billedet med postkassen, samtidig peger hun på billedet af købmanden. Jeg spørger, om hun vil købe. Sanne tager sin pung og viser, at hende og jeg skal gå. Hun tager mit brev i hånden. Vi går til den lille købmand, hvor Sanne køber Se og Hør. Vi går derefter til postkassen og afleverer brevet" (Fra Jupitervejs logbog, september 2004).

Sanne bliver glad og stolt, når hun ser, at personalet har nøgleringen på. Det er også blevet lettere for personalet at fortælle hende noget. De kan for eksempel fortælle, at hendes mor har ringet ved at vise et billede af moderen. Vikarer, der ikke kender Sanne så godt og heller ikke kan tegn-til-tale, giver ligeledes udtryk for, at billederne gør det lettere for dem at kommunikere med hende. Sanne bruger dog stadig tegn kombineret med billedbrugen, og det gør det meget let for medarbejderne at forstå hende. Hun kunne for eksempel fortælle en pædagog, hun ikke kender så godt, at hendes morfar var død ved at vise et billede af morfaderen, et billede af en kirke og tegnet for død.

Personalet fik flere 'aha-oplevelser' i takt med den stigende opmærksomhed på Sanne. For eksempel fortalte en medarbejder, at Sanne en dag ikke havde spist sin madpakke. Den stod på bordet, og Sanne pegede på den flere gange. Medarbejderen gjorde tegn til, at hun skulle spise den. Men Sanne rystede på hovedet, og medarbejderen fortsatte med praktiske gøremål. Da den samme medarbejder senere valgte at spise sin egen frokost i Sannes hus og ikke i personalestuen, fandt Sanne hurtigt madpakken, bestik og tallerken frem og satte sig ved siden af pædagogen og spiste sammen med hende. Episoden slog medarbejderen, fordi hun netop havde været sammen med SUS projektteamet, hvor samtalen havde drejet sig om relationernes betydning for kommunikationen.

Desværre har projektet omkring Sanne været præget af, at Sanne i denne periode har været meget syg og ofte har været sengeliggende i hele dage. Når hun har det sådan, har hun ikke lyst til at have kontakt med nogen, og derfor er billederne heller ikke altid blevet brugt. Personalet omkring Sanne har derudover næsten kun oplevet tekniske eller organisatoriske problemer i projektet. De har været hæmmet af, at de ikke altid kunne få kameraet til at virke; for eksempel når billederne skulle ud af kameraet. De har desuden manglet ekspertviden om, hvilke computerprogrammer man kan bruge til billedfremvisning. SUS kontaktede en medarbejder fra Vestkysthusene, som har mange års erfaring med digitale billeder og computerprogrammer. Han gav Jupitervej noget eksperthjælp, men desværre deltog ikke alle de projektinvolverede i hans vejledning, og de, der deltog, havde svært ved at give deres nye viden videre. Derfor måtte Jupitervej have eksperthjælp en

gang mere. Projektet her viser, hvor vigtigt det er at få et godt kendskab og et afslappet forhold til teknikken. Hvis pædagogerne havde givet op i begyndelsen på grund af deres egen manglende viden om teknikken, var kommunikationen ikke kommet så langt. Organisatorisk har de direkte projektinvolverede pædagoger (De var kun to fra Sannes hus) savnet at have mere tid sammen til at tale om projektet. Det har også været svært for dem at få deres øvrige kollegaer involveret i projektet.

5.4.6 Evaluering

Følgende fremgår af evalueringen⁶:

For Steffens vedkommende skitseres projektets mål kort som: via brugen af først digitale billeder og senere tegn-til-tale at udvikle muligheder for, at Steffen kan foretage til- og fravalg, og at sikre en udvikling væk fra envejskommunikation og hen imod en egentlig dialog, hvor Steffen har indflydelse på, hvad der kommunikeres om. For Sannes vedkommende skitseres målet med projektet som: via brugen af digitale billeder og nøglering med billeder at skabe mulighed for, at Sanne selv kan vælge, og at Sannes selvskadende adfærd aftager. Der er ikke helt enighed blandt de 13, der udfyldte spørgeskemaerne, om man nåede projekternes mål, eller om man kun delvist nåede dem. For Steffens vedkommende skyldes denne usikkerhed primært, at Steffen ikke var interesseret i at medvirke til afprøvning af den kommunikationsmetode - brugen af digitale billeder - som de projektinvolverede medarbejdere først havde valgt:

"Vi brugte billeder i starten, men Steffen ville ikke bruge billederne som kommunikationsmiddel. Hvis der var et eller andet, vi gerne ville fortælle ham, eller vi ville, at han selv skulle vælge ud fra billederne, så valgte han fra, han smed billederne væk" (Fra evalueringsinterviewet).

Dette betød, at de projektinvolverede efter nogen tids prøven måtte forsøge at afprøve en anden kommunikationsmetode, hvilket blev brugen af tegn:

"Altså vi var jo ved at give op. Vi var overbeviste om, at brugen af billeder ville være det bedste for Steffen, fordi han var så glad for at sidde inde på sit værelse og se på billeder fra ture, han havde været på. Det viser sig så, at det ikke er det, Steffen vil, så vi var lidt ude på herrens mark. Vi snakkede meget med SUS og indbyrdes i gruppen og på møder og fandt ud af, at vi kunne prøve med tegn-til-tale. Da vi først begyndte med tegnene, da var det ligesom om, der kom rigtig gang i kommunikationen, og ligesom det hele blomstrede igen" (Fra evalueringsinterviewet).

⁶ Fem direkte projektinvolverede medarbejdere, tre fra Jupitervejs ledergruppe samt fem ikke direkte involverede medarbejdere fra de to huse, hvor projekterne er blevet gennemført, har medvirket til en afsluttende evaluering af projekterne ved at besvare spørgeskemaer.

Hvad angår Sanne, fremgår det, at usikkerheden om, hvorvidt man helt havde nået de mål, man havde sat sig, først og fremmest skyldtes tekniske vanskeligheder samt det at få gjort alle medarbejdere i huset fortrolige med brugen af digitalkamera og computer:

"Det er jo mange personer, der skal lære det for, at vi kan få det til at fungere rigtigt. Det er ikke så svært med digitalkamera men alligevel, nogle holder sig væk fra dem. Og så skal det gennem computeren for at komme ud som billeder, og de skal lamineres, før de kan bruges i nøgleringen. Der er mange ting der skal gøres" (Fra evalueringsinterviewet).

På trods af denne usikkerhed vedrørende opfyldelsen af målene fremgår det af evalueringen, at der er bred enighed om, at de gennemførte kommunikationsprojekter har haft stor indflydelse såvel på medarbejdernes generelle holdning til det at arbejde med kommunikation og brugerindflydelse som på de direkte projektinvolverede medarbejders og beboeres dagligdag. Således har det systematiske projektarbejde med kommunikation og udvikling af kommunikationsmetoder skabt nye holdninger og arbejdsformer hos medarbejderne:

- *"Kommunikation er blevet opprioriteret på bekostning af færdighedstræning"*.
- *"Vi er blevet mere bevidste om at ændre arbejdsgange/rutiner, så de er målrettet beboerne og ikke personalet"*.
- *"Projektet har gjort, at vi er blevet mere bevidste om samspillets betydning"*.
- *"Vi er meget mere fokuserede på samspil og kommunikation"*.
- *"Det skal fremover være en del af hverdagen hele tiden at have fokus på kommunikation og samspil"* (Fra spørgeskemaerne).

Ligeledes har projektet skabt ændrede samspilsformer mellem projektinvolverede medarbejdere og beboere. En udvikling, der i evalueringen bliver karakteriseret ved, at både medarbejdere og beboere oftere tager initiativ til kommunikation, og at beboerne har fået mere indflydelse på, hvornår der skal kommunikeres, og hvad der skal kommunikeres om. En udvikling, der også har sat sig spor i ændrede adfærds- og samspilsformer:

"Efterhånden har vi fundet ud af, at når vi kommunikerer med Steffen, så har han en masse, han vil fortælle. Han er blevet bevidst om, at vi vil ham og ikke længere blot betragter ham som en meget højtråbende mand med meget lange arme, der kommer flagrende hen ad gangen, og som man ligesom er lidt bange for" (Fra evalueringsinterviewet).

Og:

"Sanne kunne sidde inde på sit værelse, og hvis man lurede ind, kunne man opleve, at hun sad og hamrede med foden og armene og bed sig i hænderne. Det er fuldstændigt"

stoppet. Hun er ikke selvskadende mere, og det, må man sige, er et utrolig flot resultat af at have udviklet et redskab, som vi kan kommunikere med” (Fra evalueringsinterviewet).

På spørgsmålet om, hvad der har været de største opmuntringer og vanskeligheder ved projektet, gør de involverede projektmedarbejdere opmærksom på, at de største opmuntringer har været at opleve de nye muligheder, som satsningen på kommunikation skabte såvel for de to involverede beboere som for medarbejderne:

”For Sannes vedkommende er det mest opmuntrende det, at hun ikke mere er selvskadende. Det er jo klart noget, der gør en glad. Og så er det dejligt, at hun er rigtig glad for nøgleringen. Der er også det, at hun selv har medvirket til at udvide sin kommunikation ved at kombinere billederne med tegn. Hun formåede at gå til et af de andre huse og der fortælle om, at hendes morfar lige var død og begravet ved at vise billedet af en kirke og så tegn for resten” (Fra evalueringsinterviewet).

Og for Steffens vedkommende:

”Det er jo det, at han for eksempel nu kan komme og fortælle os, at det faktisk er i dag, vi skal ud at handle. Han kommer ind og er glad, og han går lige ind og kigger, om vi nu også har gjort det hele klar. Hvis vi ikke har gjort klar, så laver han tegnet for ”handle” og derpå ”klagetegnet”, og så må vi jo skynde os at blive klar” (Fra evalueringsinterviewet).

Hvad vanskeligheder angår, gør de direkte projektinvolverede medarbejdere opmærksom på, at de især har oplevet de tekniske sider i brugen af digitalkamera og computer samt en til tider svigtende interesse for projekterne fra kollegaers og ledelsens side som hæmmende for projektgennemførelsen. Det er vigtigt, at der arbejdes videre med at fjerne disse barrierer, hvis det skal lykkes at forankre de indvundne projekterfaringer i det socialpædagogiske arbejde i alle Jupitervejs huse.

I forhold til de tre udfordringer, som blev formuleret som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

Steffens lave sociale status, hans noget ensformige og isolerede tilværelse, ikke mindst i dagtilbuddet, ligesom Sannes få sociale relationer og selvskadende adfærd peger på, at det må være en udfordring at udvikle kommunikationskompetencer, så de to projektinvolverede beboere kommer til at indgå i mere anerkendende relationer.

Såvel video-optagelserne, evalueringsspørgeskemaerne som det foretagne gruppeinterview viser, at gennemførelsen af kommunikationsprojekterne har sat en positiv

udvikling i gang i forhold til denne udfordring. Således fremgår det af evalueringsinterviewet, at Sanne - som nævnt ovenfor - ikke mere er selvskadende, og at Steffen er ikke så voldsom og så socialt isoleret, som da projektet startede:

”Steffen vil gerne kommunikere med de andre beboere. Problemet opstår, når Steffen bliver ivrig, fordi han så ikke har styr på alle de kræfter, han bruger, når han hiver i de andre beboere, fordi han gerne vil have dem så tæt på som muligt. Men det er blevet bedre. Han indgår nu i kortere kommunikationsforløb med de andre beboere i huset og hans relationer til medbeboerne bliver bedre og bedre” (Fra evalueringsinterviewet).

2. udfordring

Systematisk medarbejderudvikling således, at den enkelte medarbejder får øgede forudsætninger for at arbejde med kommunikationsudvikling i forhold til sig selv og den enkelte beboer. Her tænkes blandt andet på videoanalyse, tolkning af beboernes mere private kommunikationsformer, arbejde med computer og digitale billeder.

Evalueringen viser, at gennemførelsen af kommunikationsprojekterne har betydet, at de direkte involverede medarbejdere har opbygget nye holdninger, forståelser og kompetencer i forhold til det at arbejde med udviklingen af kommunikationsmetoder tilpasset de enkelte beboeres behov og muligheder. Men det fremgår også, at bomiljøet Jupitervej stadig står overfor den udfordring, det er at videreudvikle medarbejdernes viden og forståelse af videoanalyse og alternative kommunikationsmetoder samt det at sprede og forankre de erfaringer og de kompetencer, der er blevet opbygget i kraft af gennemførelsen af kommunikationsprojekterne, i hele bomiljøet.

3. udfordring

Fortsætte og videreudvikle brugen af billeder og nøglering i forhold til Sanne samt afprøve, om brugen af digitale billeder kan medvirke til, at Steffen bliver bedre i stand til at udtrykke sig og dermed undgår de socialt belastende situationer, som hans nuværende kontaktformer ofte medfører.

Det fremgår af evalueringen, at arbejdet med billeder og nøglering har medført, at kommunikationen med Sanne har udviklet sig sådan, at hun nu i højere grad er blevet en del af et fællesskab, hvor hun anerkendes og kan fortælle om sine oplevelser, behov og hvad hun gerne vil. Billeder og nøglering ser ud til at være en god kommunikationsmetode, som Sanne og hendes omgivelser kan arbejde videre med.

Det fremgår ligeledes af evalueringen, at brugen af digitale billeder ikke var en kommunikationsmetode, som Steffen kunne eller ville anvende. Derimod ser det ud til, at brugen af tegn-til-tale er en metode, Steffen og hans omgivelser kan arbejde videre med.

Kommunikationsarbejdet med Steffen syntes at understrege den pointe, at der ikke findes en kommunikationsmetode, der er anvendelig i forhold til alle mennesker uden verbalt sprog, men at udfordringen netop ligger i at finde de eller den kommunikationsmetode, der passer den enkelte.

5.5 Spurvetoften: PECS og konkrete



5.5.1 Kort om Spurvetoften

Spurvetoften er et botilbud for unge og voksne med autisme og beslægtede udviklingsforstyrrelser i Vejle Amt. Der er plads til 34 beboere i flere bygninger, hvoraf to huse har deltaget i kommunikationsprojektet. Spurvetoften er normeret til 93,44 stillinger og har ca. 125 ansatte inklusiv vikarer med mere. Arkitektonisk består Spurvetoftens huse af store, lyse fællesrum uden alt for mange ting. Nogle af husene er forbundet via lange gange. Beboernes værelser er personligt indrettede og indeholder flere farver og ting. På Spurvetoften arbejdes der med begrundelse i autismediagnosen meget struktureret og individualiseret. Man er inspireret af TEACCH-systemet og arbejder ud fra en grundtanke omkring systematik i det pædagogiske arbejde.

5.5.2 Spurvetoften og kommunikationsprojektet

Mens det ene hus valgte at arbejde med beboeren Brian, valgte det andet at arbejde med beboeren Jane. De to delprojekter havde dog fra begyndelsen en klar intention om at samarbejde, fordi resultaterne fra de to projekter gerne skulle bruges af hele Spurvetoften efterfølgende. Endvidere skulle begge projekter dokumenteres, analyseres og diskuteres ud fra video-optagelser. Da de to projekter imidlertid har været forskellige og har haft hver sin projektbeskrivelse, vil de også blive gennemgået hver for sig her:

5.5.3 Projektet omkring Brian

Projektet omkring Brian skulle dreje sig om at bruge billedudvekslingsystemet PECS (Picture Exchange Communication System) for at give Brian mulighed for at vælge og bede om hjælp. PECS er et visuelt kommunikationssystem, der benyttes særligt meget af mennesker med autisme. Det bygger på udveksling af billeder, stregtegninger, konkrete eller symboler for at opnå ønskede mål. Baggrunden for valget af PECS var, at mennesker med autisme kan have vanskeligheder med at forstå den grundlæggende hensigt med at kommunikere. Allerede før projektet havde man god erfaring med at anvende billedunderstøttelse - eller anden form for visualisering - til at udarbejde skemaer og oversigter om rækkefølge i aktiviteter, regler med mere for at skabe forudsigelighed og mening i beboernes hverdag. Man var dog ked af, at kommunikationen udelukkende var envejs og handlede mere om at give informationer end om egentlig dialog. PECS lægger derimod op til tovejskommunikation og dialog samtidig med, at billederne eller konkrete gaver giver mulighed for en kommunikation, der ikke er så flygtig og 'usynlig' som ord.

Baggrunden for fokuset på valgsituationer lå i Brians begrænsede valgmuligheder i hverdagen. Brian har en meget stærk autisme, hvilket bevirker, at han har brug for meget struktur i sin hverdag for, at situationer ikke bliver for kaotiske for ham og gør ham angst. Brian levede før projektet meget isoleret og så stort set ikke andre mennesker end medarbejderne, som oftest sad med ryggen til ham for ikke at gøre ham usikker. Han havde det meget svært med nyansatte, og det kunne tage år, før han vænnede sig til dem, hvilket var frustrerende for både medarbejderne og Brian selv. Selvom Brian har et begrænset verbalt sprog, er det ikke hans primære kommunikationsform. Han kommunikerer mere med sit kropssprog og ved hjælp af visuelle midler. Frem til februar 2002 havde Brian spist alle måltider sammen med en medarbejder, hvor han havde mulighed for at vælge mad og drikkevarer til eller fra – og gjorde det. Da Brian imidlertid ofte var usikker under måltiderne, og der tit opstod konflikter, valgte man at lade Brian spise alene ved at få sin mad serveret. Derved forsvandt hans mulighed for selv at vælge, hvilken og hvor meget madhan ville have, og den ville man søge at få tilbage ved hjælp af kommunikationsprojektet. Derudover ønskede personalet at se Brian bruge PECS til at vælge pauseaktiviteter samt til anden dagligdagskommunikation.

De projektinvolverede medarbejdere opstillede mange delmål for projektet, som blandt andet beskrev, hvilke medarbejdere der skulle stå for hver udviklingsdel, og hvornår samtlige medarbejdere skulle inddrages. Desuden udarbejdede man et såkaldt zig-zag-skema, som beskrev, hvordan medarbejderne skulle tale til Brian, når de anvendte PECS.

5.5.4 Projektet omkring Jane

Også projektet omkring Jane skulle handle om at arbejde sig væk fra information og over mod mere dialog samt at øge Janes valgmuligheder i dagligdagen. Jane har ligeledes

autisme. Hun har intet ekspressivt verbalt sprog og har ifølge personalet svært ved at forstå sociale samspil, men bor alligevel sammen med to andre beboere og arbejder i et dagtilbud. Hun havde allerede før projektet et kommunikationssystem, som består af en lang kasse med symboler og konkreter for, hvad der skal ske i løbet af dagen. Når Jane for eksempel skal spise, går medarbejderen hen og tager konkreten forklæde frem, hvorved Jane straks forstår, at det er spisetid. Da SUS ved projektets start observerede Janes hverdag, fremgik det imidlertid, at Jane flere gange selv tog initiativ til kommunikation ved eksempelvis at opsøge en pædagog og prøve at trække vedkommende over mod noget. Men Jane blev ikke imødekommet af personalet, da hendes initiativer faldt udenfor den planlagte struktur. Personalet havde også selv set Janes initiativer og stillede derfor med projektet det spørgsmål, om det kunne lade sig gøre at give Jane mulighed for at kommunikere ønsker og behov ud til personalet samtidig med, at det foregik indenfor en struktur, der sikrer Jane tryghed, genkendelighed og forudsigelighed og derved skaber mindre kaos.

Man besluttede at udvide Janes kommunikationssystem med et nyt symbol, der skulle symbolisere 'valgmulighed'. Da man først og fremmest ønskede at øge Janes valgmuligheder under måltiderne, skulle symbolet for valgmulighed kombineres med forklædesymbolet for spisning. Der skulle således arbejdes med valg mellem forskellige drikkevarer og pålæg. Man valgte at lære Jane, hvordan man kan foretage valg i madsituationer, fordi man vidste, at hun holder meget af mad og drikke. Men det var meningen, at valgerfaringen skulle kunne overføres til andre situationer siden hen. Projektgruppen omkring Jane ønskede endvidere mere viden om PECS, da det eventuelt ville være brugbart i forhold til Jane. Men det første skridt i forhold til Jane skulle være at stille hende overfor valgmuligheder, hvorefter hun eventuelt på længere sigt ville kunne bruge PECS til helt selv at vælge.

5.5.5 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelser af hverdagslivet

Medarbejderne opfatter Spurvetofte som en speciel arbejdsplads, der på den ene side udgør et udfordrende, dynamisk og fagligt meget kvalificeret miljø, hvor man har været i front, hvad angår systematisk og struktureret pædagogisk arbejde med beboere med autisme, og på den anden side til tider kan være personligt belastende. Base-line undersøgelsens observationer og beskrivelser af hverdagslivet tegner et billede af Spurvetofte som et meget struktureret miljø, hvor alle aktiviteter, relationer og kommunikation er systematisk planlagte.

For den ene projektinvolverede beboer er dette ført ud i det ekstreme. Således afdækker base-line undersøgelsen for Brians vedkommende en dagligdag, hvor livet leves afsondret

fra andre i egen lejlighed og efter et nøje planlagt dagskema, og hvor aktiviteter og samspil med medarbejdere er beskrevet i fem minutters intervaller. Dagskemaet er ens alle årets dage, og der er procedurer for de få afvigelser, der er i forbindelse med gennemførelsen af særlige dage og begivenheder. Brian er fanget i medarbejderfastlagte rutiner. Et fangenskab, hvis nødvendighed begrundes i, at det får Brian til at føle sig tryk, og at det dæmper hans aggressive adfærd, hvilket igennem de sidste år har medført et drastisk fald i indberetninger om magtanvendelse.

Også den anden projektinvolverede beboer, Jane, lever et liv præget af rutiner og med få nye aktiviteter og udfordringer, der bryder hverdagens fastlagte rytmer. Til forskel fra Brian er Jane ikke isoleret fra sine medbeboere og tager om eftermiddagen del i dagtilbuddets aktiviteter. De gennemførte strukturerede observationer tyder på, at Jane opholder sig meget alene i løbet af dagen, og at hun for det meste ikke involverer sig i sociale samspil, selvom hun er i rum med andre. Jane er glad for at få besøg af sine forældre og glad for at deltage i festivaler og sammenkomster med levende musik, ligesom hun er glad for at få karbad. Hun kan lide gåture i naturen og at være i haven om sommeren.

Generelt kan det siges, at hverdagslivet på Spurvetoften er så systematisk plan- og skemalagt, at der ikke syntes at være meget at kommunikere om. Der er ingen grund til at bede om kaffe, for kaffen kommer til kaffetid. Der er ikke meget at fortælle, for der sker sjældent noget nyt, der lægger op til en fortælling:

Se model næste side

Procedure for Brian vedrørende jule- og fødselsdagsgaver

Brian får først beskeden på aktivitetsværelset efter morgenmaden:

"Brian, i dag er det juleaften, på værelset er der gaver til dig."

"Brian, i dag har du fødselsdag, på værelset er der gaver til dig."

Kontaktpersonen sørger for, at gaverne er klar om morgenen juleaftensdag og på fødselsdagen. Brian får **max. 3 gaver** på værelset. Gaverne er lagt på Brians sofabord under morgenmaden af det øvrige personale, som åbner evt. overskydende gaver. Der skal noteres, hvad Brian får og af hvem, han har fået gaverne. Beskeden lægges i kontaktpersonernes skuffe. Efter, at Brian har åbnet og evt. kigget på sine gaver, fortsætter han dagen som alle andre dage i året dvs. ifølge det normale døgnrytmeprogram.

Der skal hvert år til jul- og fødselsdag være en pakke indeholdende lakridskonfekt og en pakke cerutter. Kontaktpersonen sørger for dette. Sender moster Åse ikke vingummi eller cerutter, indkøber kontaktpersonen dette og pakker det ind.

Efterspørger Brian "julegaver" eller "fødselsdagsgaver" er svaret: "Du får lakridskonfekt og cerutter." Når Brian har fødselsdag får han en KØBE PIZZA! Brians pizza skal ind på rullebordet i papæskesken – ikke udskåret.

Relationer og kommunikation

Brian har ikke kontakt med nogen ud over personalet samt en moster, der besøger Brian cirka fire gange om året. Et besøg, Brian er glad for, men som han stopper med et "Farvel moster Åse" efter cirka 15 til 20 minutter. Samværet mellem medarbejderne og Brian er præget af, at medarbejderen for det meste er passivt tilstede i samme rum som Brian med den opgave via visuel guiding, matchesystemer og fastlagte rækkefølger at støtte Brian i gennemførelsen af sit dagprogram. Brian informeres ved hjælp af fotografier understøttet af korte verbale beskeder. Brian er i den sammenhæng mest tryk ved medarbejdere, som han har kendt gennem mange år. Brian kontakter medarbejderen gennem sin adfærd, mimik samt få verbale sætninger og enkelte ord - sætninger og ord, der kræver et stort kendskab til Brian, idet de ikke altid giver mening i den aktuelle situation.

Jane har kontakt med medarbejdere, medbeboere, andre brugere af dagtilbuddet samt den nærmeste familie, men egentlige sociale relationer har hun kun til familien og husets medarbejdere. Personalet kontakter og giver Jane meddelelser om, hvad der nu skal ske gennem et TEACCH-inspireret informationssystem samt gennem verbalt sprog, mimik, gestus og kropssprog. Jane, der ikke har noget verbalt sprog, forsøger at meddele sig gennem hyperventilation, bøvsen, skæren tænder, hvin, skrig og latter, ligesom hun fysisk kan trække medarbejderen hen mod det, hun ønsker at gøre den anden opmærksom på.

Kommunikationsmetoder og forstærkere

Spurvetofte har - inspireret af TEACCH - lagt stor vægt på at udvikle informationssystemer, der via dagtavler, matchning, billeder og konkrete kan skabe sikkerhed, overskuelighed og forudsigelighed for beboerne. Men egentlig kommunikation, hvor medarbejder og beboer sammen forsøger at nå frem til en fælles forståelse af et behov, et ønske eller en oplevelse, er der ikke egentlige eksempler på i base-line undersøgelsens videosekvenser og observationer.

Udfordringer

På baggrund af base-line undersøgelsen kan der peges på følgende tre udfordringer, som Spurvetofte står over for i forsøget på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse:

1. Udvikling af Spurvetofte som et bomiljø, hvor beboerne fortsat sikres den tryghed, der ligger i det at kunne genkende, overskue og forudsige hverdagens hændelser samtidig med, at bomiljøet forsøges udviklet i en retning, hvor der reelt bliver noget at kommunikere om og noget at beslutte i fællesskab.
2. Udvikling af mellemmenneskelige relationer, hvor beboerne anerkendes som subjekter og kommunikationspartnere, der er i stand til at indgå i dialogiske samspil. Det kræver, at der satses på at skabe samværsformer mellem medarbejdere og beboere, der fremmer beboernes lyst til og muligheder for at udtrykke sig.
3. Udvikling af kommunikationsmetoder i forhold til hver enkelt af beboerne. Dette kræver, at der ved siden af de opbyggede informationssystemer satses på at finde mening i beboernes udspil samt udvikle metoder, hvorigennem beboerne kan blive i stand til at meddele sig til medarbejderne.

5.5.6 Forløbet af projektet omkring Brian

I begyndelsen af projektet brugte medarbejderne på Spurvetofte (fra begge delprojekter) og SUS noget tid på at reflektere over mennesker med autismes forskellige grader af kaos og deres behov for struktur. Medarbejderne var meget bange for at slippe strukturen, da man havde erfaring med, at den havde skabt et langt mere positivt liv for beboerne, end de havde haft tidligere. Men der blev talt om, at det at indføre noget helt nyt kunne virke mere kaotisk end at ændre noget velkendt. Det kunne også meget vel være, at andre menneskers handlinger skaber større kaos for beboerne end deres egne handlinger uden for strukturen. Desuden kunne man forestille sig, at frie valgmuligheder ikke ville virke så kaotiske, hvis beboerne stadig kunne bevare overblikket over de rammer, valgmulighederne foregik indenfor. Man blev enige om at observere nøjere, hvad der

udløser kaos og angst hos beboerne, samt at have øjnene åbne for, hvornår beboerne selv kommer med initiativer.

Projektgruppen omkring Brian skrev derfor i den første periode af projektet ned, hvad de oplevede som anfald af kaos hos Brian. Det indeholdt blandt andet selvskadende adfærd, ødelæggelse af materielle ting, negativ udadrettet adfærd overfor medarbejderne og sort snak med et meget negativt indhold. Man fandt frem til, at kaos hos Brian ikke nødvendigvis opstår, fordi noget velkendt ændrer sig, eller der sker noget nyt. Derimod opstår det, hvis forventningerne er for høje i forhold til det niveau, han befinder sig på i den aktuelle situation. Eller hvis rammerne omkring situationen ikke er tydelige og meningsgivende nok for Brian. Yderligere fandt man ud af, at Brian ikke evner at gøre sig forståelig omkring det, han ikke forstår. Derfor udløser det for eksempel kaos, når medarbejderne ikke benytter visuelle redskaber i kommunikationen med ham.

Projektgruppen omkring Brian opsøgte hurtigt nogle PECS konsulenter og fik bestilt PECS materialet. De brugte lang tid på at læse materialet. En medarbejder omskrev det således til en mere læsevenlig form, før de øvrige medarbejdere fik det at se. Projektgruppen delte derefter materialet ud til alle deres kollegaer og vedlagde nogle spørgsmål, som de godt ville have respons på. Projektgruppen fik mange brugbare svar og var glade for engagementet i medarbejdergruppen.

I begyndelsen af projektet arbejdede man meget bevidst med at forbedre Brians forhold til en af medarbejderne, som i en længere periode ikke havde arbejdet med ham, fordi han havde udviklet en uhensigtsmæssig adfærd overfor hende. Med supervision udefra fik personalet råd om, at medarbejderen skulle prøve at opholde sig meget kort tid inde hos Brian, så han ikke nåede at blive ubehagelig overfor hende. Det lykkedes efter et stykke tid at udvikle et godt forhold mellem medarbejderen og Brian, fordi medarbejderen lod som om, hun ikke registrerede det, når Brian nærmede sig. Denne medarbejder deltog således aktivt i projektet.

I maj 2004 afholdt Spurveoftten en temadag om PECS styret af PECS konsulenter udefra. Medarbejderne var meget glade for temadagen. Umiddelbart efter besluttede projektgruppen at benytte tre af de i alt seks PECS faser i forhold til Brian, hvilket de straks informerede deres øvrige kollegaer om. De tre faser skulle nås ved hjælp af forskellige delmål og havde følgende overordnede mål:

Fase 1: Den fysiske udveksling

Mål: Når Brian ser et marcipanbrød, vil han tage billedet af marcipanbrødet, række det til en medarbejder og aflevere billedet i medarbejderens hånd.

Fase 2: Videre udvikling af spontanitet

Mål: Brian går hen til hans kommunikationsmappe, tager billedet, går hen til kommunikationspartneren og afleverer billedet i dennes hånd.

Fase 3: Vælge mellem billeder

Mål: Brian vil bede om en bestemt genstand ved at gå hen til kommunikationsmappen, vælge det passende billede ud af flere og gå hen til kommunikationspartneren og give denne billedet.

I juli 2004 lærte Brian, hvordan han kunne give et PECS billede af et marcipanbrød til medarbejderen, hvis han så et marcipanbrød og gerne ville spise det. Det blev optaget på video. Medarbejderne følte, at der var en høj grad af kommunikation mellem dem og Brian i disse situationer. Derfor gik man i august i gang med at indføre en kommunikationsbog og strips. Det viste sig, at Brian havde brug for længere tids oplæring i brugen af strips end forventet. Men medarbejderne syntes, at det så ud som om, at Brian hyggede sig meget med den nye aktivitet, de havde fundet på. Efter kort tid fik Brian også lært at aflevere stripsen med et billede på til medarbejderne.

Derefter blev det straks sværere for medarbejderne at forstå Brians reaktioner. Han blev nu bedt om at vælge mellem en rødbede og et marcipanbrød. Selvom man vidste, at Brian ikke kunne lide rødbede, valgte han alligevel konstant rødbeden. Der blev reflekteret lidt over, om han mente, at rødbeden skulle 'udryddes'. Man stoppede forsøget for en periode for at lægge hovederne i blød. I mellemtiden udarbejdede man et memoryspil og et matchespil til Brian for at teste, om han kunne se forskel på de forskellige billeder af mad. Det kunne han tilsyneladende sagtens. Efter et stykke tid forsøgte man at stille to skåle med henholdsvis slik og rødbede ind på Brians værelse uden at sige noget for at teste, om hans valg kunne hænge sammen med medarbejderne eller madens placering. Uanset hvor skålene blev placeret, valgte Brian altid rødbederne først. På video-optagelserne kunne man tydeligt se, at han sank rødbederne hele, mens slikket blev tygget grundigere med et langt mere tilfreds udtryk i ansigtet. Projektgruppen satte sig derfor til at læse en hel del om autisme, men det hjalp dem ikke meget.

I september 2004 fik Spurvetoften igen besøg og supervision af PECS konsulenterne (Som fulgte projektet nøje, fordi de aldrig havde afprøvet PECS i forhold til et menneske med så stærk en autisme som Brians). De foreslog, at al træning i forhold til PECS skulle foregå på Brians værelse. Man ændrede også billederne og mappens farve fra rød til blå, fordi farven rød normalt bliver brugt til indlæring, hvorfor Brian højst sandsynligt havde troet, at han skulle lære at spise rødbede. Projektgruppen serverede nu et fad med slik for Brian. Han blev bedt om at tage et stykke. Man sørgede så for at lægge den samme type slik på fadet igen for at finde ud af, om Brian foretrak noget frem for andet. Man fandt ud

af, at han aldrig valgte vingummi, men valgte mange forskellige typer chokolade, som man også havde formodet, var hans favoritslik. Det næste trin var at tage mappen med ind. Nu skulle Brian give medarbejderen et billede for at få et stykke slik. Derefter lod man mappen ligge på Brians værelse og oplevede, at han selv tog initiativ til at bruge den med også andre medarbejdere end de direkte projektinvolverede. Efter et stykke tid kunne man få Brian til at vælge, hvad han helst ville have, ved hjælp af to billeder. Det blev optaget på video, så projektgruppen kunne vise deres kollegaer, hvordan man skulle gøre. Medarbejderne besluttede sig for altid at sætte ord på Brians valg ved for eksempel at sige *"Du vil have chips"*, når han viste billedet af chips.

I en periode oplevede personalet, at Brian ikke ville bruge PECS med alle medarbejdere. Samtidig oplevede man, at Brian brugte PECS meget massivt, når der var en helt ny medarbejder til stede. Man forsøgte ved hjælp af video-optagelser og fælles analysering i personalegruppen at finde ud af hvorfor. Projektgruppen havde også samtaler med hver enkelt kollega om deres brug af PECS med Brian. Man fandt ud af, at ikke alle medarbejdere havde forstået, at PECS-mappen var Brians, og nogle skulle være mere afventende overfor Brians udspil og invitere ham til at fortsætte. Projektgruppen planlagde rollespil til indøvning af dette.

I december 2004 satte man et tredje foto ind i PECS mappen. Derudover undersøgte man, om det kunne lade sig gøre at få Brian til at henvende sig til medarbejderne, hvis de var i gang med noget og ikke bare sad i deres stol som normalt. Medarbejderne begyndte derfor at gøre rent med en klud, mens de var sammen med Brian. For hver enkelt medarbejder tog det tid for Brian at vænne sig til, at han godt kunne henvende sig til dem, selvom de var optaget af noget andet – men det lykkedes. Alle medarbejdere udfyldte efterfølgende sedler om, hvordan brugen af PECS var forløbet.

I januar 2005 valgte Brian selv frugt og pålæg til sin mad ved hjælp af PECS. Personalet oplevede, at han valgte mange ting, som han ikke havde fået tidligere. Når der ikke var mere tilbage af for eksempel en bestemt frugt, viste personalet et 'udsolgt-symbol'. Brian udviste stor nysgerrighed overfor systemet og kunne også finde på at vælge udenfor de afsatte tidspunkter. Hvis en medarbejder var for lang tid om at opfatte, hvad han bad om ved hjælp af PECS-symbolet, forsøgte han at udtale ordene verbalt og fik dermed også udviklet sit verbale sprog. At Brian selv kan vælge sin mad har gjort ham mere rolig, og personalet har fået et tættere forhold til ham og føler, at der er kommunikation. Hvis medarbejderne ikke har forstået Brian korrekt, viser han tydeligt, at han er utilfreds. Personalet er meget glade for denne udvikling.

5.5.7 Forløbet af projektet omkring Jane

Også projektet omkring Jane startede med en særlig opmærksomhed på Jane gennem observationer. De satte blandt andet tanker i gang om, hvorvidt Jane altid handler af lyst.

Personalet kom også til at tænke på, at de aldrig havde set Jane være så ked af det, at hun græd, og når de observerede hende, var det sværere at tolke lyst og irritation end glæde og vrede. En af medarbejderne filosoferede lidt over begrebet kommunikation i forhold til Spurvetoftens beboere. Hun havde hele tiden været klar over, at kommunikation handlede om kontakt. Men i forhold til beboerne kunne hun se, at der fandtes mange lag af kontakt, og at de sjældent bevæger sig i den højeste medmenneskelige kontakt, men derimod befinder sig i nogle lavere 'lag', hvor de bliver berørt af for eksempel deres kommunikationssystemer og måden at indrette dagligdagen på. Beboerne er tydeligvis blevet berørt af livet omkring dem, idet de er gået fra at have haft en meget udadrettet og selvdestruktiv adfærd til at være mere rolige. Dermed må beboerne have været i dialog med personalet, men måske i nogle lavere lag af den medmenneskelige kontakt.

Projektgruppen omkring Jane deltog også i temadagen om PECS. Det fik dem til at ændre lidt på deres projektbeskrivelse, idet de der fik en god idé til, hvordan de kunne afprøve, hvilke drikkevarer Jane kan lide. De blev også klar over, at det nok havde været for snævert kun at afprøve valg i forhold til to typer drikkevarer. Derfor ville de lade Jane få valget mellem flere drikkevarer. Man afsøgte nu, hvilke drikkevarer Jane kan lide ved at stille fire forskellige drikkevarer i karton og glaskande på en bakke, som også havde fire små glas. En medarbejder skulle bede Jane om at vælge, hvad hun ville have efter først at have fortalt hende, hvad der var at vælge imellem. Forsøget skulle afprøves fem gange i alt, og resultaterne blev afkrydset i et skema. Undersøgelsen rejste dog en masse spørgsmål, da personalet var meget i tvivl om tolkningen af resultatet. Der var nemlig ikke nogen systematik i den måde, Jane valgte på, hvorfor personalet overvejede følgende:

- Betød det, at Jane er mangfoldig?
- Kan Jane overskue fire valgmuligheder, eller er det for uoverskueligt for hende?
- Kender hun udseendet af en karton – valgte hun for eksempel gul saft, fordi hun troede, det var appelsinjuice?
- Valgte Jane vand fem gange i træk for at dæmpe sin angst (Hun var stresset den dag), eller fordi hun bare havde lyst til det?

Man besluttede sig for at prøve med færre valgmuligheder. Efter et stykke tid (juni 2004) var personalet ikke længere i tvivl om, at Jane forstod at vælge drikkevarer, da hun selv begyndte at tage en bestemt drik uden at være blevet introduceret for valgmulighederne. Man tog kaffe og øl fra valgmulighederne, da man ikke længere var i tvivl om, at det var hendes favoritter. Hun fik så valget mellem kærnemælk, saft og appelsinjuice. Hendes reaktion var at prøve at skubbe kanden med saft væk fra bakken og vælge kærnemælk fem gange i træk med en utrolig hurtighed og sikkerhed.

Undervejs i projektet mærkede personalet, at de selv ændrede adfærd og syn på Jane:

”Jeg tror vi begge [to pædagoger, red.] er blevet mere modige, at vi tør vove os ud i at slippe kontrollen et øjeblik for at se, hvad der sker, og på den måde prøve at lære Jane endnu bedre at kende” (Fra Spurvetoftens logbog, juni 2004).

Snart begyndte de små tegn på en mellemmenneskelig kommunikation i de såkaldte højere lag også at melde sig. En dag havde Jane for eksempel valgt vand fem gange i træk under måltidet. Hun skulle umiddelbart efter have børstet tænder, og der plejer hun at føre medarbejderens hånd over til vandhanen, hvis hun vil have vand bagefter. Denne gang gjorde hun det med et stort smil og grinede lidt med en vis selvsikkerhed. Medarbejderen tænkte, at Jane havde følt sig forstået både i køkkenet og under tandbørstningen, og det skabte en dejlig, varm stemning mellem dem.

Omkring september måned 2004 begyndte personalet at tænke Janes måltider som en situation med mulighed for samspil og nærvær. Tidligere havde personalet forsøgt at være så anonymt som muligt under Janes måltider for ikke at forstyrre hende, men i takt med de øgede valgmuligheder, som personalet gav Jane under måltidet, ville der også naturligt opstå mere samspil. Således skrev en af medarbejderne i logbogen:

”For mit vedkommende har jeg via projektet fået sat mere og mere fokus på selve samspillet mellem Jane og jeg. Jeg kan mærke, at jeg har skærpet min iagttagelse omkring Janes initiativer, og undersøgelsen har betydet, at jeg ikke længere er i tvivl om, at Jane både er i stand til at give udtryk for det, hun vil, og det, hun ikke vil have. Jeg har kendt Jane i 10 år og altid betragtet Jane som en person, der var meget tydelig i sit nonverbale sprog. Dette projekt har dels forstærket dette syn og også åbnet nye veje for Jane, veje der på sigt kan give grobund for nye samværsformer eller nye samspil, der for både Jane og jeg vil være udfordrende og glædelige” (Fra Spurvetoftens logbog, september 2004).

I efteråret 2004 gjorde projektgruppen en indsats for at få formidlet deres erfaringer til deres kollegaer. De udarbejdede en video, som viste fremgangsmåden i forhold til valgmuligheder under Janes måltider. Man udarbejdede også en skriftlig handleplan samt et informationsbrev til hele personalegruppen. På et personalemøde blev der afsat tid til mundtlig tilbagemelding omkring erfaringer og tanker om projektet fra kollegaerne, hvorefter man i grupper reflekterede over projektet og samlede op i fællesskab.

I slutningen af september 2004 udvidede man Janes kommunikationssystem med et æg som symbol/konkret for valgsituationer. Jane skulle tage ægget fra hylden i kommunikationssystemet og bære det ud i køkkenet, hvor hun skulle lægge det i en bestemt kurv. Jane accepterede og gjorde, hvad hun blev bedt om. Den fysiske støtte til at

gøre dette ophørte hurtigt, og også den verbale støtte blev mindre og mindre, men var stadig nødvendig, hvorfor der opstod tvivlsspørgsmål blandt personalet:

- Forstod Jane sammenhængen mellem ægget og valgmulighederne?
- Var der andre sider af valgsituationen, som var vigtigere eller forstyrrede hendes brug af ægget?

Desuden undrede personalet sig over, at Jane altid bare gør, hvad hun bliver bedt om og viser dem så stor tillid. På et tidspunkt udviste Jane dog en lille protest i forhold til de valgmuligheder, hun blev stillet overfor. Til sin formiddagsmad blev hun en dag ikke stillet overfor valgmuligheden kaffe, som ellers er hendes foretrukne drik om formiddagen. Inden da havde hun allerede taget et krus, som hun var vant til at drikke kaffe af. Det var således tydeligt, at hun gerne ville have kaffe. Nu afviste hun helt at vælge drikkevarer.

Da projektets tilknyttede etnolog ved projektafslutningen i januar 2005 foretog observationer på Spurvetoften, oplevede hun stadig meget lidt kommunikation med karakter af tilfældig småsnak. Størstedelen af kommunikationen havde et tydeligt og praktisk formål:

"Personale kommer ind i opholdsstuen og henvender sig til Jane: "Sæt dig i sofaen". Jane sætter sig i sofaen. Personalen sætter sig ved siden af. Efter et øjeblik rejser Jane sig op. Personalet rejser sig næsten lige så hurtigt op, og Jane skynder sig at sætte sig. Personalen sætter sig også. Da de begge har siddet lidt siger personalen: "Nu skal vi have frokost". De rejser sig begge og går ud i køkkenet".

Etnologen fandt dog, at nogle pædagoger kommunikerede mindre struktureret end andre samt, at der kommunikeredes mere om eftermiddagen end om formiddagen. Etnologen observerede også flere udspil fra Jane:

"Personalen sidder i sofaen ved siden af Jane og synger. Jane sidder og kigger på personalen. Hun lægger sig på personalens skød. Lidt efter sætter hun sig og tager personalens hånd og prøver at hive hende med. Personale: "Nu synger vi. Bagefter går jeg med dig". Jane slipper personalens hånd. Da personalen er færdig med at synge, rejser de sig begge op".

5.5.8 Evaluering

Evalueringen⁷ viser følgende:

Projektets mål var for Brians vedkommende, at Brian blev i stand til at tage initiativ til kommunikation om dagligdagens ønsker og behov ved hjælp af PECS, og for Janes vedkommende, at Jane gennem udvidelse af hendes informationssystem med et symbol

⁷ Fire direkte projektinvolverede medarbejdere, to af Spurvetoftens ledere samt seks ikke direkte projektinvolveret medarbejdere, der arbejder i de to huse, hvor projekterne er blevet gennemført, har medvirket til evaluering af projekterne ved at besvare spørgeskemaer.

for valg får mulighed for at vælge i planlagte og udvalgte situationer for hermed at få større indflydelse på eget hverdagsliv. Man er på Spurvetoften enige om, at målene for de to projekter til fulde er nået, og at Brian er nået videre med at meddele sig til omverdenen ved hjælp af PECS systemet, end man ved starten af projektet havde troet muligt.

Medarbejderne på Spurvetoften er ikke i tvivl om, at arbejdet med at bruge PECS og det at skabe muligheder for valg har haft en række konsekvenser for såvel de involverede beboeres hverdagsliv som for medarbejdernes holdninger og forståelser i forhold til det at arbejde med de to projektinvolverede beboere:

"Vi har alle sammen fået et andet forhold til Brian, fordi nu kommer Brian til os, hvor det førhen var os, der sagde "kig, Brian". Det var altid os, der var på. Nu er Brian på".

Og videre:

"Jane har vist nye og uventede sider af sig selv, som jeg ikke har set før. Hun har været utrolig samarbejdsvillig og nysgerrig i forhold til projektet, det synes jeg har været en rigtig stor oplevelse" (Fra evalueringssamtalen).

På det generelle plan har projektet tilsyneladende betydet en ændring af medarbejdernes forståelse af deres arbejde fra det at være og skulle være dem, der har kontrol over alt, hvad der skal ske i bomiljøet, til en begyndende afvikling af denne kontrol for at give plads til beboernes udspil og valg. Dette beskrives af medarbejderne som en bevægelse fra information til beboerne til en begyndende kommunikation med beboerne. At dette skift i holdninger og forståelse ikke umiddelbart er let fremgår af følgende:

"Man kan sige, at vi mister noget af kontrolelementet i vort arbejde, fordi der i langt højere grad kommer udspil fra beboerne. Denne udvikling skal vi som medarbejdere have nogle fælles rammer og nogle dialoger omkring for at kunne håndtere den anden form for arbejde, det giver. Det er det, der er afgørende for hele forankringen af projektets erfaringer på Spurvetoften" (Fra evalueringssamtalen).

En anden mere generel erfaring, som projekterne har kastet af sig, ser ud til at dreje sig om systematikken og planlægningens begrænsninger. De to metodeudviklingsprojekter blev nøje og utroligt detaljeret planlagt med delmål, milepæle og tider for, hvornår delmålene skulle nås. Imidlertid viste virkeligheden sig at overhale planlægningen, hvilket i et så systematisk og struktureret miljø satte medarbejderne i en situation, hvor de følte sig fanget og begrænset af deres egen planlægning. Situationen har skabt overvejelser om den meget systematiske planlægnings betydning og begrænsninger:

"Hvis projektet var startet i dag, ville vi ikke have startet med de meget omfattende skriftlige planer. Der er noget af det, som vi troede var svært for Brian, det klarede han bare lige sådan her. Og hvad skulle vi så gøre, når vi havde planlagt en tre ugers indkøring".

Og videre:

"Vi havde planlagt at bruge fem dage på at lære Jane at gøre ... Fem gange i træk og så kunne hun det allerede første dag. Den meget detaljerede planlægning giver ikke den store ro og plads til bare at sige, hov det var jo det, der skete, og så arbejder vi videre herfra, man bliver lidt fastlåst" (Fra evalueringssamtalen).

Det kan håbes, at de projektinvolverede medarbejderes erfaringer med den systematiske projektplanlægnings begrænsninger i forhold til det levende liv i et bomiljø kan overføres til det pædagogiske arbejde med samtlige af Spurveoftens beboere. I forhold til de to beboere har projektet ifølge medarbejderne betydet, at:

- de begge har fået mere indflydelse på deres dagligdag. Brian fordi han nu via PECS spontant kan tage initiativ til kommunikation samt fortælle, hvad han gerne vil have eller lave, og Jane fordi hun nu har mulighed for at vælge i tilrettelagte sammenhænge.
- Jane viser nye sider af sig selv som nysgerrighed, samarbejdsvilje og lyst til at deltage i valgsituationerne.
- Jane føler sig mere værdifuld og synlig på grund af fokuset på kommunikation.
- det pædagogiske arbejde med Brian helt har ændret karakter fra, at medarbejderen så det som sin opgave via korte og klare informationer at guide Brian gennem dagprogrammet til, at medarbejderen i højere grad fungerer som den kommunikationspartner, Brian kan henvende sig til, hvis der er noget, han gerne vil.
- Brian udviser mindre udadreagerende adfærd og har lettere ved at modtage nye medarbejdere.
- Brian er mere aktiv i dagens pauser.

Der gøres i evalueringen opmærksom på, at de to kommunikationsmetoder, der er blevet arbejdet med, begge har deres begrænsninger. Således vurderes PECS som en meget anvendelig metode til at udvikle en instrumentel kommunikation, som giver beboeren mulighed for at udtrykke ønsker og behov. Her er udfordringen for medarbejderne at finde billeder, der dækker de behov og ønsker, som beboeren gerne vil udtrykke. Metodens begrænsninger syntes at være, at den ikke er umiddelbart velegnet til udvikling af en social kommunikation, hvor beboeren fortæller om sig selv, sine overvejelser og oplevelser. Den anden metode, der bestod i udbygningen af informationssystemet med en konkret forvalg, giver selvfølgelig beboeren øget indflydelse på hverdagen, men det er

stadig medarbejderne, der bestemmer rammerne for valget, hvilket vil sige, hvornår beboeren kan vælge og mellem hvad, der kan vælges:

"Jeg tænker metodens begrænsninger i forhold til den at udtrykke følelser og den mere sociale kommunikation, det er mere det sådan direkte instrumentelle, det der med, jeg vil ha', jeg skal på toilettet, jeg ska'....!" (Fra evalueringsinterviewet).

I forhold til de tre udfordringer, som blev formuleret som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

Udvikling af Spurvetoftens bomiljø, hvor beboerne fortsat sikres den tryghed, der ligger i det at kunne genkende, overskue og forudsige hverdagens hændelser samtidig med, at bomiljøet forsøges udviklet i en retning, hvor der reelt bliver noget at kommunikere om og noget at beslutte i fællesskab.

Der er ingen tvivl om, at kommunikationsprojektet har medvirket til ændrede prioriteringer og holdninger i forhold til de to direkte involverede beboere, og at der i den sammenhæng er blevet løsnet op for den stærkt medarbejderstyrede og strukturerede hverdag. Projekterne har endvidere skabt nysgerrighed i andre af Spurvetoftens boenheder:

"Der, hvor jeg kan fornemme, at projektet har en afsmittende effekt er, når der kommer medarbejdere til mig fra de andre huse og siger "Åh, vi kunne også godt tænke os at arbejde med PECS som kommunikationsmetode", fordi de har hørt nogle af de erfaringer, der er kommet gennem projektet; det kunne de godt tænke sig også skete i deres hus" (Fra evalueringsinterviewet).

Det er imidlertid stadig en udfordring for Spurvetoftens at implementere og sprede projekterfaringerne i hele bomiljøet og på længere sigt udvikle en kultur, hvor den nuværende fokusering på styring og kontrol i form af ensidig beherskelse af beboernes tid, rum og aktiviteter, afløses af eller i det mindste suppleres med et fokus på et miljø, hvor der er plads til kommunikation og medindflydelse. Spurvetoftens har brugt projektet til at tage nogle skridt på vejen, men der er stadig et stykke vej.

2. udfordring

Udvikling af mellem menneskelige relationer, hvor beboerne anerkendes som subjekter og kommunikationspartnere, der er i stand til at indgå i dialogiske samspil. Det kræver, at der sættes på at skabe samværsformer mellem medarbejdere og beboere, der fremmer beboernes lyst til og muligheder for at udtrykke sig.

Det fremgår tydeligt af de analyserede videoer, at der er skabt nye samværsformer mellem medarbejderne og de to projektinvolverede beboere. Fra at medarbejderen blot var til stede og prøvede at gøre sig usynlig i videoen fra projektets start, ser man en helt anden samværsform ved projektets afslutning. Her placerer medarbejderen sig som en kommunikations- og samspilspartner, der tydeligvis er interesseret i at komme i dialog, og Brian reagerer synligt positivt med blandt andet smil. Så igen, Spurvetoften har startet en udvikling. En udvikling, der forhåbentlig vil fortsætte og blive spredt til hele bomiljøet.

3. udfordring

Udvikling af kommunikationsmetoder i forhold til hver enkelt af beboerne. Dette kræver, at der ved siden af de opbyggede informationssystemer satses på at finde mening i beboernes udspil samt udvikle metoder, hvorigennem beboerne kan blive i stand til at meddele sig til medarbejderne.

Denne udfordring har været kernen og den udfordring, der er blevet satset på at tage op i metodeudviklingsprojekterne. Resultatet har for alle de projektinvolverede været overraskende positivt og har haft konsekvenser i form af ændrede holdninger og nye syn på beboerne og deres muligheder for at deltage aktivt i udformningen af deres hverdagsliv:

"Det, at vi er gået fra information til kommunikation, har ændret personalets syn på beboeren" (Fra evalueringsspørgeskemaet).

5.6 Følstrup: Matchning, konkrete, Boardmaker og digitale billeder



5.6.1 Kort om Følstrup

Følstrup er et bomiljø i Frederiksborg Amt for 63 voksne med udviklingshæmning samt arbejdsplads for et personale, der næsten tæller 100. Medarbejderne er delt op i otte

'selvadministrerende' team. Botilbuddet blev etableret i 1969 og er opdelt i 10 boenheder. De fysiske rammer, hvor hver beboer har et værelse på i gennemsnit 8 m² og fælles bade- og toiletfaciliteter, skønnes i dag at være utidssvarende. Man er derfor ved at bygge nye boliger. Denne bygge- og forandringsproces har haft betydning for kommunikationsprojektet, da den har fyldt meget for beboere såvel som for personalet.

Udover andre arbejdstilbud for Følstrups beboere har Følstrup sit eget dagtilbud på Regnbuen, som er beliggende samme sted som botilbuddet, og som også har deltaget aktivt i kommunikationsprojektet. Regnbuen er ikke kun for Følstrups beboere, men også for andre i området. Det består af fem grupper med hvert sit grupperum. De tre af grupperne er normeret til 22 heldagspladser og et personale på 7,19 fuldtidsstillinger. Pladserne benyttes fleksibelt som hel- og halvdagspladser af omkring 40 brugere.

5.6.2 Følstrup og kommunikationsprojektet

Følstrup og Regnbuens projekt (I det følgende blot kaldet Følstrups) var med deres egen projektbeskrivelse planlagt til at skulle handle om at udvikle kommunikative redskaber og kompetencer hos personalet såvel som hos først og fremmest tre beboere uden verbalt sprog således, at beboerne kunne sikres øget indflydelse på eget liv. Det skulle indgå i projektet at sikre sammenhæng mellem bo- og dagtilbud, og at projektets erfaringer generelt kunne medvirke til at udvikle Følstrup og Regnbuen som et kommunikativt miljø. De generelle mål var at træne og styrke miljøet i at være dialogbaseret med udgangspunkt i beboernes kommunikative kompetencer således, at beboeren blev hovedperson i eget liv og fik mulighed for at give udtryk for ønsker og behov. Dette skulle ske ved at udarbejde individuelle kommunikationsredskaber. Endelig ville man bestræbe sig på at anvende en ensartet kommunikationsmetode på døgn- og dagsiden for den enkelte beboer.

Personalet var klar over, at det var dem som fagpersoner, der var ansvarlige for etableringen af en ligeværdig dialog. De ønskede at styrke deres faglige kompetencer omkring kommunikation ved at få ny viden og gennemgå praktisk udvikling. Før SUS-projektets start havde Regnbuen arbejdet med et andet kommunikationsprojekt styret af konsulentfirmaet Lindhøjgård. I dette projekt havde man blandt andet arbejdet systematisk med at afdække beboernes 'repræsentationssystem'; det vil sige den måde de bedst sanser og kommunikerer på. Derved havde medarbejderne lært at aflæse beboernes individuelle kommunikationssystemer og havde deltaget i undervisning. Dette kommunikationsprojekt kom til at danne en naturlig baggrund for SUS-projektet, idet man allerede var kommet langt i analysen af, hvilken kommunikationsmetode der passede bedst til de enkelte beboere og medarbejderne.

De konkrete projekter omkring de tre udvalgte beboere - Torben, Sten og Bjarne - skulle udfoldes som følgende:

5.6.3 Projektet omkring Torben

Torben er i 40erne og født med en kromosomfejl. Før projektet kommunikerede Torben med personalet ved at række ud efter deres hænder eller ved at tage det, han ville have, i konkrete situationer. Han sagde fra ved enten at række tunge og rynke pande eller ved at vende hovedet væk. Hvis han ønskede at være i fred, trak han sig ind på sit værelse og hev enten blusen eller dynen op over hovedet. Glæde og tilfredshed blev udtrykt ved høje grin og smil. Torben har altid kunnet lide fysisk kontakt. Før projektstart valgte personalet altid for Torben og tolkede derefter hans reaktioner ud fra hans lyde, mimik og adfærd. Tolkningerne var dog meget individuelle. Regnbuen havde før projektets start afdækket Torbens repræsentationssystem til at være auditivt og kinæstetisk. Derudover havde man en fornemmelse af, at de ting, der bliver præsenteret for Torben, er nødt til at være meget konkrete af hensyn til hans forståelse. Disse iagttagelser var baggrunden for valget af kommunikationsmetode i forhold til Torben.

Målet med projektet skulle være at give Torben erfaringer med, at et udspil/ønske/behov medfører en reaktion/aktivitet samt at standardisere omgivelsernes tydning og respons på Torbens lyde, mimik og adfærd. Metoden skulle være at tilbyde Torben to aktiviteter ved hjælp af konkreter:

1. En hyggestund med personalet, som skulle indeholde nærvær gennem matchning af kropssprog eller lyde. Konkretet skulle være en blød klud med bjælder, og situationen skulle indeholde et tændt stearinlys og musik af Mozart.
2. Et skumbad, hvor konkretet skulle være et badedyr. Skumbadet skulle give mulighed for en-til-en samvær og sansestimulation.

Til at begynde med ville personalet vise Torben konkreterne, hvorefter de ville igangsætte aktiviteterne. Senere ville de lade Torben selv vælge aktivitet ved hjælp af konkreterne.

5.6.4 Projektet omkring Sten

Sten er i 30erne, har en fysisk og psykisk udviklingshæmning og er spastisk lammet i begge ben, hvorfor han bruger rollator. Han har ikke noget verbalt sprog. Før projektets start kommunikerede Sten med personalet ved at tage fat i dem eller ved at hente eller pege på det, han ville have. Sten kunne også lidt tegn-til-tale og brugte yderst sjældent almindelige billeder og Boardmakerbilleder til kommunikation. Personalet havde analyseret sig frem til, at hans foretrukne repræsentationssystem var kinæstetisk og auditivt. Sten opsøgte aldrig de andre beboere og havde tendens til at virke ked af det.

Målet med projektet skulle derfor være, at Sten skulle få en oplevelse af, at det kan nytte noget at udtrykke ønsker og behov samt, at personalet hører og ser, hvad han ønsker, og forsøger at opfylde hans ønsker og behov. Personalet ønskede at sikre reelle

valgmuligheder for Sten både hjemme og på Regnbuen. Metoden skulle være at bruge Stens tegnavn ved henvendelse til ham og i det hele taget udvide brugen af tegn-til-tale, at give ham forskellige valgsituationer samt at styrke Stens selvværd gennem matching; det vil sige ved at gengive hans udtryksformer. Der skulle vises respekt for Stens til- og fravalg. Desuden ville man forsøge sig med konkreter, Boardmaker og billeder.

5.6.5 Projektet omkring Bjarne

Bjarne er i 50'erne og har udviklingshæmning. Hans ekspressive verbale sprog omfatter kun "ja" og "nej", men han har en fin sprogforståelse. Før projektets start udtrykte han både glæde og vrede ved voldsom gestikulation og høje uarticulerede lyde. Utilfredshed blev udtrykt ved at sidde med armene over kors og brumme. Bjarne havde også et selvopfundet tegnsprog, som personalet havde svært ved at forstå. Han brugte ofte sin fortid, når han kommunikerede om nutid og fremtid. Derfor har det altid været vigtigt for personalet at vide meget om Bjarnes fortid. Bjarne er meget glad for lyde, og personalet oplever hans foretrukne repræsentationssystem som auditivt og visuelt.

Med denne baggrund skulle målet for projektet være at gøre Bjarne mindre afhængig af omgivelserne ved at bruge et kommunikationssystem, som er lettilgængeligt, og som fungerer uanset personalets personlige kendskab til Bjarnes livsverden. Personalet ønskede samtidig at få større indsigt i og forståelse af Bjarne som person for at kunne give ham flere valg, styrke hans selvværd og skabe mere tryghed omkring ham. Metoden skulle være at udarbejde en livshistorie støttet op af moderen ved hjælp af billedmateriale suppleret med tekst og lydbånd. Derudover skulle der generelt arbejdes med digitale billeder og dagbog.

5.6.6 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelser af hverdagslivet

Rammerne om hverdagslivet på Følstrup er præget af, at Følstrup blev etableret i 1969 og er et af de først etablerede bomiljøer for voksne med udviklingshæmning uden for de gamle centralinstitutioners murer. Den fysiske indretning af Følstrup som et stort bomiljø med mange beboere og medarbejdere, de meget små private værelser til beboerne og placeringen af dagtilbuddet Regnbuen som en del af Følstrup, giver associationer til centralinstitutionens rammer om hverdagslivet for mennesker med udviklingshæmning.

I disse noget utidssvarende rammer er det medarbejdernes mål at udvikle kommunikation og kommunikationsredskaber, der kan medvirke til at sikre beboernes ret til indflydelse på eget liv og dagligdag samt medvirke til, at beboerne kan bibeholde deres særegenhed så længe, det er sundt for beboerne selv og kan rummes af omgivelserne. De tre direkte projektdeltagende beboeres hverdagsliv er ifølge base-line undersøgelsen struktureret

således, at de deltager i dagtilbuddets aktiviteter tre af ugens hverdage fra kl. 08.00 til 12.00 og en hverdag fra klokken 08.00 – 16.00. Den sidste hverdag er hjemmedag, hvor der er mulighed for at gennemføre aktiviteter som ridning, tur med tog til hovedbanegården samt ture med ledsager. To af de projektdeltagende beboere benytter endvidere en enkelt aften om ugen et af de aftenskoletilbud, der er til Følstrups beboere. Weekenderne benyttes til afslapning, ture med ledsager og familiekontakt. På årsplan brydes denne hverdagsstruktur op af ferier, teaterture, karneval, deltagelse i festivaler, udflugter, fester samt de for Følstrup traditionsbundne aktiviteter som overværelse af den lokale dilettantforestilling, påske-, Sankt Hans-, og julearrangementer.

De systematiske observationer, der ifølge medarbejderne er foretaget på helt almindelige og som sådan typiske dage, giver følgende indtryk af de tre beboeres dagligdage, aktiviteter, samspil og kommunikation. De i alt 52 observationer af Torbens dagligdag, hvoraf de 27 observationer blev gennemført på hverdage og de 25 på en lørdag, tyder på, at Torben lever et noget stille og ensformigt liv. Således var der ikke en eneste observation, hvor Torben ikke var, hvor han plejede at være, eller hvor han beskæftigede sig med noget, han ikke plejede at beskæftige sig med. Når Torben har fri, vælger han ofte at være alene på sit eget værelse. Han søger tilsyneladende ikke samvær med andre, og kun en enkelt gang observeres Torben alene med en anden beboer, ligesom han kun en enkelt gang observeres som deltager i egentligt samspil med en medbeboer. Når Torben er til stede i husets fællesrum, er han der som regel uden at indgå i sociale samspil. Hvis han indgår i kommunikative forløb, er det med medarbejderne.

Hvad angår de 47 observationer, der blev foretaget af Stens dagligdag - hvoraf de 24 blev foretaget hverdage, mens de 23 blev foretaget en søndag - får man på trods af, at Sten enkelte gange deltager i aktiviteter, han ikke sædvanligvis beskæftiger sig med, indtryk af en dagligdag stærkt præget af sædvaner og rutiner, Sten selv har opbygget. Således tolker observatørerne i cirka halvdelen af observationerne, at den aktivitet, Sten er i gang med, er vanebestemte. Modsat Torben og Bjarne er Sten kun alene i to af de foretagne observationer. Sten vælger tilsyneladende at være sammen med andre. Men også for Sten gælder det, at det er medarbejderne og ikke medbeboerne opmærksomheden og kommunikationen rettes mod. Kun i tre af observationerne er Sten alene med andre beboere uden tilstedeværelse af medarbejdere. Sten observeres slet ikke i egentlige kommunikative samspil med andre beboere.

De i alt 60 observationer af Bjarnes dagligdag - hvoraf 31 observationer blev gennemført på hverdage og 29 en søndag - peger i retning af et hverdagsliv, hvor Bjarne benytter de muligheder, der er for selv at være med til at bestemme, hvad der skal ske. Bjarne deltager i flere for ham usædvanlige aktiviteter, ligesom observatøren i cirka halvdelen af de gennemførte observationer tolker, at aktiviteten er besluttet af Bjarne selv. Men også

Bjarne trækker sig tilsyneladende tilbage fra sociale samspil med de øvrige beboere. Om søndagen, hvor Bjarne har fri, opholder han sig meget alene og er kun sammen med de øvrige beboere, når der er medarbejdere tilstede. Kun i to ud af de 60 observationer ses Bjarne i kommunikativt samspil med medbeboere. Bjarnes opmærksomhed og kommunikation er i udpræget grad rettet mod personalet.

Som supplement til observationerne gav de medarbejdere, der gennemførte de systematiske observationer, blandt andet udtryk for følgende umiddelbare oplevelser:

- *Observationerne gav stof til eftertanke: "Godt jeg ikke lever her, sker der virkelig ikke mere".*
- *"Jeg erfarede, at der skete meget lidt i en hverdag".*
- *Medarbejderne erfarede, at der var få relationer.*

Relationer og kommunikation

Torbens sociale relationer til medbeboere og medarbejdere er præget af, at han oftest lidt på afstand indtager rollen som iagttager. Han virker egentlig ikke utryg ved at være sammen med andre og er god til at trække sig tilbage, når han ikke længere ønsker samvær med andre. Hvis Torben ikke rent fysisk kan forlade de mennesker, han er sammen med, gemmer han sig bag et tørklæde eller trækker blusen op over hovedet. Aktivt opsøger Torben kun de personer, som kan opfylde hans behov, hvilket først og fremmest vil sige medarbejderne og hans mor. Når han ønsker denne kontakt, sker det ved, at han rækker ud efter det, han ønsker eller tager fat i medarbejderens hånd og fører den hen til det, han gerne vil have. Torben benytter desuden lyde, mimik og kropssprog i sin kommunikation med omgivelserne.

Sten søger selskab med andre, men bliver utryg og angst hvis nogle af medbeboerne bliver højrøstede eller larmer. Han viser sin angst og utryghed ved at bide sig selv i hånden samt ved at skrig. Sten er fokuseret på sociale samspil med medarbejderne, som han aktivt kontakter, hvis der er noget, han vil have, eller noget han behøver hjælp til. Sten kommunikerer ved hjælp af udpegning af konkrete og fotografier, ved at række ud efter ting og personer, ved at nikke eller ryste på hovedet samt ved hjælp af enkelte lyde og en smule mimik. Sten kan desuden på opfordring bruge enkelte tegn fra tegn-til-tale. Sten har kun sjældent kontakt med sin familie.

Bjarne beskrives som den stille iagttager, der forskanset bag sine ritualer følger gruppens samspil. Bjarne melder sig dog ind i de sociale samspil, når han enten højlydt dansende og jublende viser sin glæde eller med fagter og høje råb viser sin utilfredshed. Som den eneste medbeboer opsøger Bjarne aktivt en meget afholdt kvindelig medbeboer. Herudover søger han med skiftende intensitet kontakt med medarbejdere såvel fra hans eget hus som fra Regnbuen og Følstrups øvrige huse. Bjarne er ved siden af de skiftende

favoritter blandt medarbejderne glad for kontakt med nye medarbejdere, vikarer samt medarbejdernes børn, når de engang imellem er på besøg. Endelig viser Bjarne glæde ved at være sammen med sin mor. Bjarne kommunikerer ved hjælp af cirka 30 selvopfundne tegn, udpegning, udtalt ja og nej, lyde og et udtryksfuldt kropssprog.

Kommunikationsmetoder og forstærkere

På Følstrup har medarbejderne i dagtilbudet Regnbuen igennem de sidste år arbejdet på at udvikle miljøets og medarbejdernes kompetencer i forhold til at arbejde med forskellige kommunikationsmetoder. Hovedvægten har her været lagt på uddannelse i tegn-til-tale samt at finde frem til kommunikationsmetoder/repræsentationssystemer, der kan fremme kommunikationen med den enkelte beboer. Men udover denne opkvalificering af medarbejderne på Regnbuen er Følstrups medarbejdere meget forskelligt kvalificeret i forhold til det at arbejde med kommunikation og kommunikationsmetoder. Der gøres opmærksom på, at medarbejderne på Følstrup savner teknisk viden og kunnen i forhold til brugen af digitalkamera, video og billedbehandling samt Boardmakersystemet.

Udfordringer

På baggrund af base-line undersøgelsen kan der peges på følgende udfordringer, som Følstrup står over for i forsøget på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse i det samlede bomiljø og for de tre direkte projektdeltagende beboere:

1. Sikre, at de kompetencer og erfaringer, der tidligere er opbygget og gjort igennem Regnbuens systematiske arbejde med kommunikation, spredes og forankres i alle Følstrups huse sammen med de erfaringer og kompetencer, der udvikles ved gennemførelsen af det her beskrevne kommunikationsmetodeprojekt.
2. De tre involverede beboeres kommunikative fokusering på medarbejderne og meget begrænsede sociale kontakter og relationer til deres medbeboere må betyde, at Følstrup står overfor den udfordring det er at udvikle sociale sammenhænge, der fremmer beboernes kommunikation med hinanden. En udfordring der i øvrigt også bemærkes af projektets tilknyttede etnolog, som i sin rapport vedrørende observationer i Følstrup og Regnbuen skriver:

”Der er noget, der tyder på, at beboere kun i begrænset omfang oplever hinanden som kommunikationspartnere. Næsten al kommunikation foregår mellem personale og beboere. Personalet hjælper ikke beboere til dialog ved at skabe de nødvendige kommunikative rammer; placere beboerne sammen, igangsætte dialog etc”.

3. Udvikle kommunikationsformer og metoder, der sikrer, at de tre involverede beboere får større indflydelse på deres daglige liv.

5.6.7 Forløbet af projektet omkring Torben

I forhold til Torben begyndte personalet i marts 2004 at bruge de to konkreter for hyggestund og spabad; kluden med bjælder og gummianden. Torben viste først ingen reaktion, da de viste ham konkreterne; sandsynligvis fordi han endnu ikke vidste, hvad de betød. Men han viste tydelig tilfredshed med begge de efterfølgende aktiviteter. I maj 2004 registrerede personalet, at Torben smilede, da han så kluden med bjælder. Det kunne være et tegn på, at han vidste, hvad det betød, og gerne ville have en hyggestund.

Personalet gjorde fra start af meget ud af at matche Torbens adfærd:

"Jeg satte mig på samme måde som Torben og matchede hans bevægelser og lyde. Torben var meget opmærksom på, at jeg matchede ham. Han kiggede meget på mig og smilede ofte. Torben suttede på sin hånd og klappede tænderne sammen. Jeg gjorde det samme, og Torben smilede med jævne mellemrum og sagde lyde, som jeg tolkede som nydelseslyde" (Fra Følstrups logbog, maj 2004).

Også da projektets tilknyttede etnolog foretog observationer på Følstrup i november og december 2004, oplevede hun, hvordan Torben reagerede positivt på matchningen af hans egne udtryk, mens han ikke altid reagerede på almindelig tale:

"Torben sidder og bider i en kop. En personale går hen til ham og spørger ham, om han bare skal sidde og bide i koppen. Torben reagerer ikke umiddelbart. Personalen efterligner Torbens tyggelyde. Han smiler".

Undervejs reflekterede personalet over, om det var forvirrende for Torben, at hyggestunden foregik på hans værelse, som han netop altid havde brugt, når han ville have lidt privatliv. Der blev snakket om, hvor lang tid hyggestunden skulle vare, hvor meget personalet skulle tale under hyggestunden, og hvilke aktiviteter de skulle lave (som for eksempel at give Torben massage). Man var desuden i tvivl om, hvorvidt personalet kunne tolke det, hvis Torben ønskede en pause. Video-optagelserne under projektet hjalp personalet med at lære Torben bedre at kende. Således havde en pædagog set, at hun kunne stresser Torben, hvis hun foretog for mange ting i samværet med ham:

"Efter at have set en video, vi optog, sidst Torben var i boblebad, har jeg fundet ud af, at jeg kan være et forstyrrende element ved at afprøve forskellige ting; eks. bold – sæbebobler – plaske for meget – så i dag har jeg valgt kun at være ved ham og slutte af med lidt massage. Torben kigger meget på mig og smiler, svært at vurdere, om han er lidt afventende eller siger til mig "Det er godt det her". Jeg bliver nu alligevel siddende og lader ham være i fred" (Fra Følstrups logbog, april 2004).

Efterhånden begyndte Torben så småt selv at vælge forskellige ting. I november 2004 valgte han for eksempel selv sin morgenmad og frokost ved hjælp af konkreter og fik også valget mellem hyggestund og boblebad ved hjælp af konkreterne. Han så ud til at forstå systemet med at vælge og virkede tilfreds med sine valg:

"I dag skulle Torben vælge imellem anden: boblebad og den røde klud: nærvær. Jeg præsenterede konkreterne for Torben og spurgte med ord og tegn, hvad han kunne tænke sig. Han tog hurtigt ud efter anden. Jeg fortalte ham med ord og tegn, at han skulle i boblebad [...] Torben blev glad, da han kom ned på badeværelset – han stod smilende og kiggede over mod badet [...] Efter ca. 25 min. Fortalte jeg med ord og tegn, at han skulle op. Han havde anden i hånden og ville ikke aflevere den – måske fordi han nu har forstået, at når jeg tager anden, er det, fordi han skal op" (Fra Følstrups logbog, januar 2005).

I november 2004 besluttede projektgruppen fra Følstrup sammen med SUS derfor at udvide konkretsamlingen. Da Torben er meget glad for sin mor, valgte man et tørklæde med hendes duft på som konkret for samvær med mor. Det blev samtidig besluttet at lave en liste over alle de ting, Torben nu selv kunne vælge, for at videreformidle til samtlige pædagoger, hvad han kunne. Endelig besluttede man at lave en hule til Torben, hvor han kunne få tilfredsstillet sit behov for at være alene en gang imellem.

Undervejs i projektet lagde personalet mærke til, at Torben flere gange tog fysisk kontakt til andre mennesker. De havde før haft en opfattelse af, at han ikke var så interesseret i andre mennesker end personalet. Men nu oplevede de, at han blandt andet tog en anden beboers hånd under maden, at han puttede sig ind til en pædagog og tog ledsagerens hånd og førte den op til hendes mund samtidig med, at han viste interesse for andre mennesker på gaden. Ifølge personalet er Torben generelt blevet mere bevidst og aktiv som følge af projektet. Han er for eksempel selv begyndt at sætte sig til at lege. Man er også overbevist om, at Torben med projektet er begyndt at opholde sig mere i den fælles stue, end han plejede før. Ligeledes oplever personalet, at han i mindre grad hiver blusen op over hovedet end tidligere. Men personalet er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en egentlig udvikling hos Torben, eller om det blot er dem selv, der lægger mærke til flere ting end før. Under et møde med SUS udtrykte en medarbejder: *"Jo mere fokus man har på ham, jo mere oplever man"*. Det kunne også være, at den øgede opmærksomhed på ham har givet ham mere selvtillid.

5.6.8 Forløbet af projektet omkring Sten

Personalet påbegyndte dette projekt med at være mere bevidste om at stille Sten overfor valg ved at spørge ham og sætte ord på hans reaktioner som i følgende eksempel:

”Sten har valgt at se foto. Jeg sætter mig ved siden af og vil kigge med. Men inden jeg når at spørge, har Sten lukket fotoalbummet. Jeg spørger Sten, om vi sammen skal se foto – Sten ryster på hovedet. Jeg svarer, det er ok, du bestemmer, om du har lyst til at se foto med mig” (Fra Følstrups logbog, april 2004).

Personalet gjorde sig umage med at respektere alle Stens valg - også selvom de ikke altid selv syntes, at hans valg var de bedste. Sten kommunikerede forholdsvist tydeligt med sit kropssprog, hvilket nedenstående eksempel viser:

”Sten rejser sig og går ud på gangen. Jeg spørger, om han skal på toilettet. Sten ryster på hovedet og går hen til døren ud til gårdhaven. Jeg spørger, vil du ud i det dejlige solskinsvejr. Sten nikker. Åbner døren og Sten går ud og sætter sig på en stol. Det blæser lidt koldt, men Sten ryster på hovedet, da jeg spørger, om jeg skal hente hans jakke. Sidder og kigger sig omkring 4-5 min., rejser sig og går ind” (Fra Følstrups logbog, april 2004).

Personalet reflekterede meget tidligt over, om Sten fik nok valgmuligheder i hverdagen samt, hvilke forventninger de havde til ham og hvilke forventninger, han mon havde til sig selv. Derfor forsøgte de sig med at stille større krav til ham. Sten begyndte at få flere små arbejdsopgaver i sin hverdag. For eksempel skulle han på deres ugentlige middag hente madvarer med sin rollator. Inden spisningen hentede han sodavand og øl. Derefter overraskede Sten personalet ved selv at begynde at vælge sit tøj og klæde sig på. Desuden begyndte han at vise mere interesse for socialt samspil under blandt andet boldspil med andre beboere. Personalet var overbevist om, at han havde fået mere selvtillid ved at få opfyldt, hvad han bad om, og ved den øgede opmærksomhed og de øgede forventninger til ham.

Undervejs i projektet viste Sten også interesse for billeder. Da en pædagog for eksempel sad og kiggede på billeder af et sygehusophold med en anden beboer, kiggede Sten meget på billederne og pædagogen. Derfor spurgte pædagogen, om han også ville se billederne, og han nikkede. Under billedkigningen kom pædagogen i tanke om, at Stens mor havde været indlagt på hospitalet, hvor Sten havde besøgt hende. Pædagogen spurgte ind til moderens sygehusophold, og Sten nikkede med store bevægelser. Der kom gang i en mindre dialog, og det var tydeligt, at det var moderens sygehusophold, han gerne ville tale om.

Omkring januar og februar 2005 forsøgte personalet at implementere en Boardmaker flipover, som skulle synliggøre, hvad de lavede i øjeblikket. I begyndelsen kastede Sten rundt med flipoveren. Men efter lidt tid fik den lov til at stå på bordet. Når der var et skift i dagprogrammet, gik personalet hen og vendte et blad og satte ord på, hvad der så skulle

ske. Da projektets tilknyttede etnolog i november og december 2004 foretog observationer på Følstrup, oplevede hun, at Sten valgte aktiviteter ved hjælp af en kombination af billederne fra flipoveren og kropssprog:

”Sten har lige været til massage og sidder nu foran sine billedsymboler. På billedet er symbolet for massage. Sten lægger sit massage (musik-)bånd frem foran sig. En personale kommer hen til ham og siger, at han jo allerede har været til massage. Hun bladrer i hans symboler, så symbolet for selv at bestemme kommer frem. Sten peger hen på reolen. Han vil gerne se billeder. Han går hen og henter et fotoalbum. Personale: ”Nåh, du vil gerne se billeder”. Han sætter sig på sin plads og bladrer billederne igennem”.

I februar 2005 syntes personalet, at de nu i flere måneder havde oplevet, at Sten gav mere udtryk for sine følelser. Der var kommet større udsving i glæden, angsten og tristheden, og han var blevet mindre apatisk og bedre til at henvende sig til personalet. Personalet spurgte meget ind til Stens sindstilstand og hjalp ham med at sætte ord på. Sten var desuden begyndt at fravælge og forlange mere – for eksempel hvilke pædagoger han helst ville være sammen med. Stens ændrede adfærd havde også haft betydning for pædagogernes adfærd overfor ham. En pædagog fortalte for eksempel, at hun var begyndt at fortælle ham det, hvis hun skulle afspadsere og først kom igen to dage efter, fordi hun nu opfattede Sten som mere bevidst end tidligere og, at det derfor kunne have betydning for ham. Det var et udtryk for, at der var kommet mere respekt og ligeværd ind i personale – beboer forholdet.

5.6.9 Forløbet af projektet omkring Bjarne

Personalet har med projektet omkring Bjarne fra staren været mere opmærksomme på Bjarne og mere reflekterende over hans adfærd, end de havde været hidtil. Da Bjarne for eksempel en dag i marts 2004 viste tydelig utilfredshed via lyde og store fagter, spekulerede en tilstedeværende pædagog over, hvad der kunne være årsagen; den lange arbejdsdag, snak om ting, Bjarne ikke havde været med til, eller spænding, fordi moderen skulle komme på besøg dagen efter.

Bjarnes mor gav ham i marts 2004 en bog med billeder fra 'gamle dage' samt bånd, som fint kunne bruges til kommunikation med personalet. Det krævede dog stor viden om Bjarnes baggrund at forstå, hvad han mente, når han pegede på billederne:

”Bjarne vil kun have, at vi ser på et foto: Mors stue. Jeg spørger, om Bjarne gerne vil besøge sin mor. Bjarne siger nej! Sidst Bjarne var hjemme, fulgtes han med sin ledsager, Anders. Jeg spørger, om Bjarne vil på tur med Anders. Bjarne svarer ja, men de skal ikke hjem til mor – de skal på hovedbanegården. Bjarne har intet billede af sin ledsager, så det

tætteste, Bjarne kunne finde, var deres sidste tur – mål” (Fra Følstrups logbog, marts 2004).

I løbet af sommeren 2004 tog nogle pædagoger med Bjarne og hans mor på sommerferie for at opsøge steder af betydning for Bjarne og tage billeder af dem til hans livshistorie. Bjarne var dog stærkt utilfreds med turen, fordi han betragtede den mere som arbejde end som ferie. Han insisterede derfor på at komme på en rigtig ferie bagefter, og det kom han. Pædagogerne lærte, at de skulle være meget klare omkring deres kommunikation med Bjarne. De skulle ikke kalde det ferie, når det ikke var ferie.

Med den øgede opmærksomhed på sig begyndte Bjarne hurtigt selv at tage initiativer til mange ting. Han gik for eksempel rundt blandt personalet, indtil de fandt ud af, at han gerne ville have, at de ringede til hans ledsager. Han kom selv med tandbørsten og bad om at få børstet tænder, og når han ville have en portion mad mere, rakte han tallerknen hen til en pædagog. Personalet blev af og til overraskede over, hvor meget Bjarne forstod. Da de i Radioavisen en dag lovede regnvej, gik han for eksempel straks ud og tog havehynderne ind. Personalet fandt også ud af, at Bjarne har det godt, når der ikke er så mange mennesker omkring ham.

Omkring december 2004 begyndte Bjarne at hjælpe personalet med at lave dagprogrammer på computeren ved hjælp af blandt andet Boardmakersymboler. Her kunne han for eksempel selv vælge at sætte et tog (Bjarne er meget glad for tog) ind i sin egen ugeplan. Han udtrykte stor interesse i at være med til det. Computerinteressen bredte sig hurtigt til andre beboere, så personalet følte sig nødsaget til at lære mere om brugen af computer og begyndte at overveje, hvor mange computere, de skulle have samt, hvor de skulle placeres.

Undervejs i projektet blev projektgruppen mere og mere overbevist om, at det kunne være godt at kombinere billeder og lyde i kommunikationen med Bjarne. SUS foreslog derfor, at de sammen med Bjarne kunne optage videosekvenser via et digitalt kamera, som de altid kunne have på sig. Der blev taget kontakt til Poul Hansen, som har stor erfaring med at arbejde med digitale billeder i forhold til mennesker med autisme og udviklingshæmning (Bruus-Jensen & Hansen 2000). Han hjalp personalet med at udarbejde en cd-rom om Bjarne, hvor billeder blev kombineret med tekst, og instruerede personalet i brugen af digitalkamera, da personalet gav udtryk for at være meget 'teknikforskrækkede'. CD-rommen blev en stor succes for både Bjarne og medarbejderne. Derfor besluttede projektgruppen at udarbejde tre cd-rommer til Bjarne: En om hans livshistorie, en hvor han kunne få mulighed for at vælge aktiviteter, og en som kunne give ham mulighed for at fortælle, hvad han havde lavet.

Det digitale kamera blev blandt andet afprøvet under en togtur med Bjarne i december 2004. Her oplevede den tilstedeværende pædagog, at Bjarne selv bad hende tage et billede af et holdende tog ved at føre hendes hånd hen til brystet, hvor kameraet hang, og pege på toget. Pædagogen spurgte også flere gange, om hun skulle fotografere forskellige ting. Bjarne nikkede næsten ja hver gang, men sagde også nej. På den tur fik pædagogen ny indsigt i Bjarnes personlighed og dermed i, hvordan hun skulle kommunikere med ham:

”Jeg oplever, at Bjarne har det fint med i fred og ro at sanse og suge indtryk til sig på togturen. Han vælger også at svare mig, men fravælger at se på vandet, som jeg peger på – og jeg vælger så at lade være med at snakke om den færge, der kan ses på vandet, for hans interesse er så tydeligt i det nære – toget. Jeg oplever også, at det er fint, at han fravælger et billede af min bil og tilsyneladende selv opfordrer mig til at tage billede af et tog” (Fra Følstrups logbog, december 2004).

Ved projektets afslutning i januar 2005 syntes personalet at kunne mærke en forandring hos Bjarne. Han var blevet gladere for at være tæt på pædagogerne og de andre beboere samt for fysisk berøring, og han var blevet mere aktiv end før. For eksempel plejede han altid at sidde og vente på at få serveret kaffe, men nu begyndte han selv at gå op og skænke kaffe. Personalet havde en fornemmelse af, at det kunne hænge sammen med, at hans nye rolle som 'computermedarbejder' havde rykket lidt på hans faste mønster. Med computeren har han lært at være mere aktiv i sit eget liv.

5.6.10 Generelt om det samlede projekt

Projektet på Følstrup har været det mest omfattende af de syv projekter, både hvad angår antal beboere og medarbejdere, og hvad angår inddragelse af både dag- og botilbud. Det har skabt vanskeligheder for projektgruppen på Følstrup, idet det har været svært for dem at mødes for samlet at drøfte projektet. I den sammenhæng havde den snarlige flytning af botilbuddet også en stor betydning, idet den krævede meget tid af medarbejderne. Sent i projektforsløbet valgte Følstrups projektgruppe derfor at tage på en to-dages tur, hvor de kunne arbejde intensivt med projektet. Desuden har gruppen fået skrevet meget undervejs om deres tanker om projektet, som de på den måde har kunnet udveksle.

5.6.11 Evaluering

Følgende fremgår af evalueringen⁸:

Kommunikationsprojektet omkring Torben havde til formål at styrke de kommunikative kompetencer gennem videoanalyse samt brug af konkrete til at informere Torben om, hvad der skal ske, samt til at give Torben mulighed for at foretage valg og give udtryk for

⁸ Syv direkte involverede medarbejdere, fire fra ledergruppen samt fire ikke direkte projekter involverede medarbejdere fra de huse, hvor projekterne er blevet gennemført, har medvirket til en afsluttende evaluering af de gennemførte projekter ved at besvare spørgeskemaer.

ønsker. Det vurderes af alle, at det gennem kommunikationsprojektet er lykkedes at nå dette mål. Der gøres endvidere opmærksom på, at Torben har fået højere status blandt medbeboerne og nu i højere grad vælger samvær med såvel personale som medbeboere:

"I og med, der er mere fokus på Torben, har han fået en højere status og bliver kontaktet meget mere af de andre i gruppen. Han bruger nu sjældent sit tryghedshjørne og vælger ofte at være midt i rummet sammen med de andre" (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

De projektinvolverede medarbejdere er enige om, at det med konkrete som kommunikationshjælpemiddel er blevet lettere at informere Torben, mens der er større usikkerhed om, hvorvidt Torben er blevet i stand til at vælge eller til at udtrykke ønsker:

"For Torbens vedkommende lykkedes det at se, at han var i stand til at lære sammenhængen mellem en konkret genstand og aktivitet. Men vi er endnu ikke sikre på, om Torben bevidst kan vælge mellem to konkrete/aktiviteter" (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

Og videre:

"Torben er klar over, hvad der skal foregå, når vi kommer og viser en konkret ting. Det forstår han godt, men Torben bruger endnu ikke konkreterne til at fortælle os noget, men perspektiverne i det er jo, at det kunne være superfedt, hvis det endte med, at det var Torben, der tog initiativ og brugte konkreterne til at fortælle os, hvad han ville" (Fra gruppeinterviewet).

Der er endvidere usikkerhed at spore vedrørende evalueringen af projektets betydning, idet halvdelen af de projektinvolverede medarbejdere ikke finder, at der er sket ændringer i Torbens indflydelse på kommunikationen - hverken hvad angår det at tage initiativ til kommunikation eller med hensyn til det at bestemme, hvad der skal kommunikeres om - mens den anden halvdel af de projektinvolverede medarbejdere oplever, at der er sket ændringer i retning af, at Torben har fået mere indflydelse. Denne uoverensstemmelse mellem svarene fra de projektinvolverede medarbejdere kan skyldes, at Torben blev syg i projektperioden og reagerede med en apati, der ikke bare satte kommunikationsudviklingen i stå men også betød, at forventningerne til projektet måtte justeres.

Målet med kommunikationsprojektet omkring Sten beskrives i evalueringsskemaerne som værende det at styrke Stens selvværd samt skabe muligheder for flere valg og større indflydelse på eget liv. Dette mål skulle nås gennem arbejde med videoanalyse, Boardmakersymboler placeret på mindre flipover samt brug af digitale billeder. Evalueringen viser, at der er uenighed om, hvorvidt man med kommunikationsprojektet

helt har nået målet, hvilket tilsyneladende primært skyldes behovet for fortsat at arbejde med Stens selvværd, selvom det er blevet styrket i projektperioden. Evalueringsmaterialet viser imidlertid, at medarbejdernes fokusering på Sten og hans ønsker samt brugen af flipoveren med Boardmakersymboler har medvirket til en udvikling, der af alle karakteriseres ved, at Sten nu i højere grad henvender sig til medarbejdere. Han vælger til og fra og markerer sig også mere i forhold til medbeboerne:

"Sten har tydeligt åbnet op for at få tilfredsstillet sine behov, han vælger til og fra og siger blandt andet fra på nogle ting, som vi har taget for givet, at han ville. Sten markerer sig mere, så ingen andre beboere nu tager det, han har på bordet, og hvis de gør, tager han det tilbage" (Fra spørgeskemaundersøgelsen).

Selvom flipoveren med Boardmakersymboler tilsyneladende stadig mest anvendes til at informere Sten, er der bred enighed om, at det er blevet lettere at kommunikere med Sten såvel om hans behov som om hans følelser og oplevelser, ligesom der er enighed om, at Sten i nogen grad har fået mere indflydelse på, hvornår der skal kommunikeres, og hvad kommunikationen skal dreje sig om:

"Flipoveren blev ret hurtigt til et hjælpemiddel, der bare stod på bordet foran Sten, fordi den sikrer kommunikation med os andre. Vi snakker jo med Sten, hver gang vi vender et blad, der fortæller ham, at nu er vi færdige med morgenkaffen og skal til morgenmøde" (Fra gruppeinterviewet).

De oplevede positive ændringer i kommunikationen med Sten kan - som en medarbejder udtrykte det i gruppeinterviewet - skyldes medarbejdernes ændrede fokus og forståelser:

"Det er i virkeligheden lidt uhyggeligt, men det er måske det, at vi som pædagoger flytter fokus og tænker i andre baner og ser muligheder på en ny måde, der skaber den positive kommunikative udvikling" (Fra gruppeinterviewet).

Det fremgår ikke af evalueringen, at der er blevet gjort erfaringer med brugen af digitale billeder i forhold til kommunikationen med Sten.

Hvad angår Bjarne var målet for kommunikationsprojektet ifølge spørgeskemaundersøgelsen at bruge videoanalyse samt digitale billeder med lyd og computeren til at forbedre Bjarnes kommunikation med omverdenen ved, at han blev i stand til at fortælle andre om sine oplevelser og sit liv. Evalueringen viser, at der er begejstret enighed om, at man med det gennemførte kommunikationsprojekt nåede dette mål. Der er således bred enighed om, at projektet har medført at:

- Bjarne tager mere initiativ til kommunikation og er mere insisterende i forhold til, om hans budskab bliver forstået.
- Bjarne har fået højere status i beboergruppen og er blevet mere synlig.
- Moderen er meget opmærksom på den positive effekt, projektet har haft på hendes søns liv.
- Bjarne har fået mere indflydelse på eget liv.
- Bjarne udviser større tryghed og glæde.
- Bjarne udtrykker i højere grad sine behov og delagtiggør andre i sin tankeverden.
- Det er blevet meget mere spændende og givende at kommunikere med Bjarne.

Denne meget positive evaluering af projektets betydning for Bjarnes kommunikative samspil- og hermed hans indflydelse på eget liv - viser sig selvfølgelig også i de projektinvolverede medarbejders bedømmelse af kommunikationsudviklingen, hvor der er enighed om, at det er blevet meget lettere at kommunikere med Bjarne om behov, følelser og oplevelser, ligesom Bjarne i højere grad tager initiativ til og søger indflydelse på de kommunikative samspil, og hvad der sker i hans hverdag. Det sidste viste Bjarne med al tydelighed, da han på sin måde nægtede at deltage i de afsluttende video-optagelser.

På spørgsmålet om de anvendte metoders begrænsninger og muligheder fremgår det, at både brugen af konkreterne og flipoveren med Boardmakersymboler primært blev brugt til at informere beboerne, og at der fortsat ligger en udfordring i at videreudvikle kommunikationen, så beboerne i højere grad selv kan tage initiativ til kommunikation, selv kan være medbestemmende om, hvad der kan vælges imellem og selv har indflydelse på, hvad der skal kommunikeres om. Brugen af digitalkameraet og de muligheder, der er for hurtigt at se og bruge de digitale billeder kommunikativt, åbnede nye muligheder for, at Bjarne kan fortælle om sine oplevelser og sit liv. Begrænsningen ved denne metode opleves mest som at være af teknisk art, hvilket vil sige arbejdet med kameraet og ved computeren. Bjarne tager endnu ikke sine billeder selv og er derfor afhængig af, at der er en medarbejder, der forstår, hvilke historier han gerne vil fortælle, og derfor hvilke billeder han gerne vil have taget.

Hvad angår de opmuntringer og de vanskeligheder, der har været i forbindelse med gennemførelsen af metodeudviklingsprojekterne, er der enighed om, at opmuntringerne har været at finde i det daglige arbejde med beboerne:

"Det opmuntrende er, at beboerne blomster op og reagerer på nogle ting, som de ikke før har gjort, og det er sjovt at se, at de andre ikke direkte involverede beboere reagerer ved også at blomstre op. Det er sjovt, det er det" (Fra gruppeinterviewet).

De vanskeligheder, medarbejderne stødte ind i, kan kort opsummeres som det:

- at få passet arbejdet med udviklingsprojektet ind i det almindelige daglige arbejde, der også skulle gøres.
- at få spredt og forankret projekterfaringerne i såvel de enkelte boenheder som i Følstrup som helhed.
- at opstarten og informationerne fra SUS virkede forvirrende og engang imellem uklare.
- at projektet indebar så meget skrive- og dokumentationsarbejde.

Oplevelsen af vanskeligheden ved det meget skrive- og dokumentationsarbejde er dog tvetydig, som følgende viser:

”Men jeg synes også, at det tunge har været noget af det, vi selv har skullet præstere. Det der med at vi skulle skrive logbøger og så videre. Men det har også været det, der har været givende, så det har været noget ambivalent for mit vedkommende. Ved at skrive det ned som jeg så og oplevede, har jeg fået det mere ind under huden og har kunnet fastholde samt reflektere over problemer og succeser sammen med andre” (Fra gruppeinterviewet).

I forhold til de tre udfordringer, som kunne formuleres som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

Sikre, at de kompetencer og erfaringer, der tidligere er opbygget og gjort igennem Regnbuens systematiske arbejde med kommunikation, spredes og forankres i alle Følstrups huse sammen med de erfaringer og kompetencer, der udvikles ved gennemførelsen af det her beskrevne kommunikationsmetodeprojekt.

I forhold til denne udfordring tyder evalueringen på, at der har udviklet sig en generel forståelse på Følstrup for vigtigheden af at arbejde med udvikling af såvel beboeres som medarbejderes kommunikative kompetencer. En forståelse der til dels skyldes Regnbuens flerårige systematiske arbejde med kommunikation samt det nu gennemførte kommunikationsprojekt. Imidlertid gør medarbejderne i evalueringen opmærksom på, at de erfaringer med og den viden om brugen af konkrete kommunikationsmetoder, som metodeudviklingsprojektet har skabt, nok er ved at sprede sig og blive forankret i de enkelte boenheder, som direkte har deltaget i udviklingsarbejdet, men at erfaringer stadig mangler at blive spredt og forankret i Følstrup som helhed:

”Men man kan også sige, at når det ikke har bredt sig ud i hele organisationen, så handler det også om den måde, teamene er inddelt på. Man lever jo meget i sit eget team, og på den måde er der jo ikke den store udveksling. Selvfølgelig er der netværksdannelse på

kryds og tværs mellem teamene, men det er jo frivilligheden, der styrer det” (Fra gruppeinterviewet).

2. udfordring

De tre involverede beboeres kommunikative fokusering på medarbejderne og meget begrænsede sociale kontakter og relationer til deres medbeboere må betyde, at Følstrup står overfor den udfordring det er at udvikle sociale sammenhænge, der fremmer beboernes kommunikation med hinanden.

Selvom projekterne på Følstrup ikke direkte har fokuseret på at skabe sociale sammenhænge, der fremmer beboernes kommunikation med hinanden, tyder evalueringen på, at det, at medarbejderne retter fokus på kommunikationen med en enkelt beboer, medfører højere status i beboergruppen samt nye interaktionsmønstre mellem beboerne. Det må imidlertid stadig være en udfordring for medarbejderne at skabe kommunikative sammenhænge, der fremmer beboernes kommunikation med hinanden. Det er spændende, hvad Følstrups nye boliger kommer til at betyde i den sammenhæng.

3. udfordring

Udvikle kommunikationsformer og metoder, der sikrer, at de tre involverede beboere får større indflydelse på deres daglige liv.

Der er med de tre gennemførte kommunikationsprojekter sat en udvikling i gang, hvor de direkte involverede beboere i større eller mindre omfang har opnået mere indflydelse på deres daglige liv. Der er sat sociale og kommunikative udviklinger og processer i gang, der forhåbentlig ikke slutter, fordi SUS metodeudviklingsprojektet formelt er afsluttet.



5.7 Midgården: Talemaskiner og billedkommunikation



5.7.1 Kort om Midgården

Midgården blev opført i 1996 i Frederiksborg Amt. Botilbuddet er opbygget som et etplans hus, der er opdelt i fire boenheder med hver syv beboere og mindst to medarbejdere ad gangen i hvert hus. Fællesrummene er meget lyse og store, både i højden og bredden (blandt andet fordi der skal være plads til kørestole og gangstativer), hvilket skaber en institutionsagtig stemning. Beboernes værelser ligger tæt op ad hinanden, men er ikke særligt store og har ikke egne badeværelser. Kommunikationsprojektet på Midgården har udelukkende foregået i et enkelt af de fire boenheder – Frejas Hus - i samarbejde med daghjemmet, som ligger i en selvstændig pavillon lige overfor bosiden. Daghjemmet og botilbuddet har generelt et tæt samarbejde og fælles ledelse.

5.7.2 Midgården og kommunikationsprojektet

Midgårdens kommunikationsprojekt skulle som udgangspunkt handle om:

”at genopdage, skabe og respektere vores beboeres muligheder for selvbestemmelse og indflydelse på deres egne liv. Det betyder, at vi skal udvide de rammer, vi som personale og nærmiljø ubevidst eller bevidst har sat omkring vores beboere” (Fra Midgårdens projektbeskrivelse).

Da ingen af beboerne i Frejas Hus har et særligt udviklet ekspressivt verbalt sprog, ville personalet bruge projektet til at lære beboernes måder at kommunikere på og derved skabe tovejskommunikation. Konkret valgte personalet at begynde projektet med fokus på en beboer – Peter - som er en mand i 50erne, der er født med en hjerneskade, har afasi

og spasticitet. Peter sidder i kørestol og kan delvist selv styre den. Han kan godt sige ja, men personalet er i tvivl om, hvorvidt han kan give udtryk for et nej. Nogle medarbejdere mener, at intet svar betyder nej. Peter er en meget social person, som elsker at være midtpunkt for begivenheder og personalets opmærksomhed. Da SUS projektteamet ved projektets start gennemførte observationer i Frejas Hus, fremstod det tydeligt, at Peter og personalet har et kærligt, drillende og humorfyldt forhold til hinanden. Det blev desuden påpeget, at Peter har det bedst med mandlige pædagoger, fordi de ikke snakker så meget som de kvindelige. Peter viser stor interesse for sine medbeboere (og især dem af det modsatte køn), idet han ofte kører hen og sætter sig ved siden af dem, tager dem i hånden etc. Interessen bliver dog ikke altid gengældt.

Da Peter er meget glad for nogle farvede klodser af træ i forskellige størrelser, som skal sættes på en pind, vidste personalet, at Peter kunne skelne mellem farver og størrelser. Personalet mente, at Peter ville kunne have glæde af at betjene en talemaskine. Men valget af talemaskine hang også sammen med, at personalet mente, det ville være et let kommunikationsværktøj for personalet og øvrige personer i Peters nærmiljø at anvende, da det ikke kræver undervisning af instruktører. Havde man valgt en kommunikationsform som tegn-til-tale, ville vikarer, pårørende og nærmiljø skulle bruge en tolk hver gang, de skulle kommunikere med Peter. Overvejelserne om personalets forhold til kommunikationsformen var vigtige, fordi man ved projektets start oplevede en stor personaleudskiftning, og fordi ikke alle medarbejdere var uddannede pædagoger. Man følte, at personalet trængte til et positivt tiltag, som kunne samle medarbejdergruppen og skabe ny energi efter nogle år med manglende stabilitet.

Projektgruppen bestemte sig allerede i projektbeskrivelsen for at begynde med to felter på talemaskinen; et "ja" på grøn baggrund og et "nej" på rød baggrund. Ordene skulle indtales på maskinen af en mandlig medarbejder, så de blev udtalt, når man trykkede på de to felter. De ønskede ikke at have for mange elementer på maskinen til at begynde med, da både personalet og Peter skulle vænne sig til at bruge den. Men planen var at udvide talemaskinens muligheder med to felter mere, hvis man kunne se, at Peter var klar til det. Derefter var ønsket at gå over til en mere avanceret form for talemaskine; flexiboard. Kommunikationsudviklingen skulle følges ved hjælp af video-optagelser.

Det primære mål med projektet var, at Peter selv skulle kunne vælge mad, drikkevarer, sengetid, aktiviteter og lignende ved hjælp af talemaskinen. Talemaskinen skulle blive en konstant ting i hverdagen, som alle benyttede sig af i kommunikationen med Peter; på både daghjem og bosiden. Personalet havde desuden et ønske om at nå at inddrage yderligere to beboere i projektet. Projektgruppen ville ved projektbeskrivelsen dog ikke lægge sig fast på hvilke beboere og hvilke kommunikationsværktøjer, da man ønskede at

studere dette nærmere først. Derudover var personalet ved projektstart opmærksomt på, at projektet skulle og ville udvikle dem selv på en positiv måde:

”Vi ved, at det bliver en udviklende proces, som vi håber vil være en positiv oplevelse for både beboere og personale. Og vi kan ligeså godt afsløre, at allerede nu er der gennem forarbejdet kommet meget nyt frem. Vi opdagede, at det var befriende for os som personale at smide vores gamle fordomme vedrørende Peter overbord og alligevel prøve nye ting af på ham, selvom vi mente, at han ikke kunne eller ville [...] Det er en utrolig positiv oplevelse at opdage, at vores beboere kan meget mere, end vi tror, men også nedtrykkende at opdage hvor begrænsende vi som personale undertiden er” (Fra Midgårdens projektbeskrivelse).

Selvom Midgården længe har arbejdet med kommunikation, oplevede personalet ved projektets start, at de var nødt til at gøre noget gennemgribende for at forbedre kommunikationen med beboerne. Personalet i Frejas Hus havde ofte oplevet, at nyansatte medarbejdere mente, at de ikke gav beboerne nok modspil. Det medførte, ifølge de nyansatte, at beboerne blev inaktive og ikke udviste interesse for noget som helst. Man havde desuden flere gange oplevet, at en medarbejder, der havde været ansat på stedet i mange år, stoppede med at arbejde på Midgården uden at videregive sin viden til de nye medarbejdere. Derved gik en masse viden om beboerne (og blandt andet deres kommunikationsform) tabt. Men samtidig havde personalet også på fornemmelsen, at kommunikationen i Frejas Hus kunne være blevet så indforstået, at de nye medarbejdere ikke fik mange chancer for at nå ind til beboerne. Så generelt havde man et ønske om at forbedre informationsudvekslingen om kommunikationen med beboerne.

5.7.3 Base-line undersøgelsen

Observationer og beskrivelser af hverdagslivet

Rammerne om hverdagslivet på Midgården er til dels præget af, at hovedparten af beboerne er kørestolsbrugere, hvilket stiller særlige krav til miljøets fysiske indretning. Bomiljøet er endvidere ifølge medarbejderne præget af, at hverdagslivets strukturering og rammer er forskellige i de fire boenheder, da man har valgt at specialisere boenhederne efter beboernes mobilitet og støttebehov. Frejas Hus danner således sammen med daghjemmet rammen om hverdagslivet for syv beboere med svære vidtgående fysiske og psykiske funktionsnedsættelser og med et omfattende behov for støtte i hverdagen. Midgårdens pædagogiske arbejde bygger, ifølge ydelseskataloget samt interview med medarbejdere og ledere, på at udvikle Midgården efter den lærende organisations principper, hvilket blandt andet giver sig udtryk i, at det socialpædagogiske arbejde foregår i selvadministrerende team: - at der tages udgangspunkt i den enkelte beboers behov og ressourcer; - at man søger at sikre beboernes indflydelse på eget liv gennem valg i

dagligdagen samt - at der udvikles kommunikation, der er tilpasset individuelle kompetencer og muligheder.

Som følge af medarbejdernes pointering af, at hverdagslivets rammer er væsentligt forskellige i de fire boenheder samt, at kun en enkelt boenhed deltog i projektet, vil der i det efterfølgende kun blive henvist til Frejas Hus og daghjemmet som ramme om hverdagslivet for den beboer, der deltager i projektet. Peter starter som regel dagen med at stå op ved halv ni, ni tiden. Herefter har Peter en rolig morgen og formiddag, der indledes med morgenmad, hvorefter han som regel vælger at opholde sig i stuen eller på terrassen, hvor han drikker kaffe, følger med i, hvad der sker, og måske leger med sit legetøj. På hverdage - dog undtagen hver anden fredag - er Peter i daghjemmet fra omkring kl. 12.00 til kl. 16.00. Disse tidspunkter kan forskydes alt efter, hvor træt eller veloplagt Peter er. Når Peter kommer hjem til Frejas Hus hen på eftermiddagen, drikkes der kaffe, og måske bliver der tid til at komme ud på en mindre tur. Ellers bruges tiden i stuen eller på terrassen på samme måde som om formiddagen. Omkring klokken 18.00 er der aftensmad, hvorefter der ses fjernsyn og leges med legetøj, indtil det er tid at komme i seng ved 21.00 tiden. Denne hverdagsdagrytme brydes i løbet af ugen af, at Peter deltager i et malekursus mandag formiddag samt har mulighed for tur med ledsager onsdag og hver anden fredag. Lørdage og søndage er anderledes. Nogle gange tager alle beboerne i Frejas Hus på tur, nogle gange bliver der bagt og arrangeret festligheder. Andre gange er weekenden præget af, at alle har været igennem en hård uge, hvilket betyder, at der soves længe og slappes af.

I løbet af året deltager Peter endvidere i en række aktiviteter og begivenheder sammen med Frejas Hus, ledsageren og familien. Det drejer sig om indkøbsture til de nærmeste større byer som Frederiksværk og Hillerød og om udflugter til blandt andet cirkus, Fisketorvet, Zoo og Dyrehaven. Peter er glad for at opholde sig udendørs og tilbringer, når vejret tillader det, megen tid på husets terrasse. Han deltager desuden i sansefestivaler og havde stor glæde af årets fisketur med fiskekutter. Peter får jævnligt besøg af sin mor og lillebror og deltager i forberedelsen og festligholdelsen af højtider og mærkedage som påske, nytår samt fastelavn og fødselsdage. Julen fejres hjemme hos Peters mor.

Base-line undersøgelsens systematiske observationer, der blev gennemført henholdsvis en onsdag og lørdag, blev ifølge medarbejderne foretaget på almindelige, typiske dage; dog var lørdagen lidt usædvanlig, da der manglede personale. De i alt 62 observationer peger på, at Peter lever et hverdagsliv, hvor aktivitetsskemaer og rutiner til tider brydes enten på grund af personalets muligheder eller på grund af Peters behov og ønsker. Det fremgår for eksempel, at Peter kommer op på forskellige tidspunkter alt efter, hvornår han er klar til det, ligesom det fremgår, at Peter kommer tidligere hjem fra daghjemmet, hvis han er træt og uoplagt. Det fremgår ligeledes, at Peters dagligdag i vid udstrækning er

præget af aktiviteter, som han selv har besluttet, eller som han har besluttet i samarbejde med medarbejderne og derfor har lyst til. De to dage, hvor de systematiske observationer gennemføres, opholder Peter sig stort set sammen med medarbejdere og/eller andre beboere. Det kan derfor undre, at en af de to medarbejdere, der gennemførte observationerne, efterfølgende udtrykte:

”Jeg blev faktisk ked af det, da jeg gennemførte observationerne, fordi jeg oplevede, at Peter var meget alene. Han sad faktisk utroligt meget alene. Peter er næsten for let og bliver derfor ofte overset af personalet” (Fra samtale den 28/5 2004).

- Dette fremgår egentlig ikke af observationerne, hvor Peter observeres som jævnligt værende deltager i kommunikative samspil med såvel medbeboere som personale. En forklaring kan nok findes i det forhold, at selvom Peter er til stede i rummet, og selvom han forsøger at indgå i de sociale samspil, bliver han ofte overset. Dette bekræftes til dels af medarbejdernes analyse af de optagne videosekvenser, hvor en af medarbejderne konkluderer, at Peter forstår og kan meget mere, end de til dagligt er opmærksomme på.

Relationer og kommunikation

Peter er glad for opmærksomhed og det at være sammen med andre, og der er ikke personer, han reagerer decideret negativt i forhold til. Selvom han er glad for og tryk ved samvær med såvel fremmede som for ham mere kendte personer, har han sine prioriteter. Blandt medbeboerne er det således især yngre kvinder samt en enkelt ung mandlig beboer, der aktivt opsøges, og som han forsøger at komme i fysisk og kommunikativ kontakt med. Forholdet til medarbejderne er præget af, at Peter prioriterer sine sociale relationer. Han er således mere lydhør i forhold til det mandlige personale og kan ikke lide 'at blive snakket til døde'. Peter er glad for at blive involveret i aktiviteter sammen med medarbejderne som for eksempel madlavning og tøjvask og kan godt lide at få tildelt et ansvar. Desuden er Peter meget glad for sin familie og ledsager.

Peter kontakter almindeligvis andre ved hjælp af store smil og højtlydende latter samt en viftende højre hånd. Medarbejderne er dem, Peter oftest søger kontakt med, da han tilsyneladende er klar over, at hans medbeboere kan have svært ved at forstå ham. Han søger kontakt med medarbejderne gennem høje råb og pegen. Når kontakten er opnået, kommunikerer Peter via ansigtsmimik, pegen samt brug af det ja, som han klart kan udtale. Når Peter kontakter sine medbeboere, er det med latter og smil samt undertiden fysisk kontakt. Peter bliver til tider irriteret, hvilket han tydeligt fortæller gennem høje råb, ligesom han tydeligt viser det, hvis han bliver vred på omgivelserne, ved at slå ud efter noget eller kaste med en genstand inden for rækkevidde.

Kommunikationsmetoder og hjælpemidler

I Frejas Hus har man som i Midgårdens øvrige boenheder erfaringer med at arbejde med forskellige kommunikationsmetoder og teknikker. Således har man interesseret sig for totalkommunikation, brugen af Boardmaker, udarbejdelse af livshistorier og udfærdigelse af informationssystemer via dagskemaer og logbøger. Der var ved projektstart ønske om blandt andet at bruge kommunikationsprojektet til at få erfaringer med systematisk arbejde med video og videoanalyser, ligesom der var blevet indsendt en ansøgning til amtets kommunikationscenter vedrørende anskaffelse af talemaskine og computer.

Udfordringer

På baggrund af base-line undersøgelsen kan der peges på følgende udfordringer, som Midgården og Frejas Hus står over for i forsøget på at udvikle kommunikationsmetoder og beboerindflydelse i forhold til såvel det samlede kommunikationsmiljø som den projektdeltagende beboer:

1. I forlængelse af de enkelte boenheders specialisering og satsningen på udviklingen af selvadministrerende team er det en udfordring for Midgården som bomiljø til stadighed at sikre en udvikling, hvor idéer til og erfaringer fra kommunikationsprojekter gennemført i en af boenhederne eller daghjemmet også spredes, diskuteres og anvendeliggøres i de øvrige boenheder samt i daghjemmet.
2. Det må endvidere være en udfordring for Frejas Hus at udvikle et kommunikationsmiljø, hvor Peter ikke opleves som værende meget alene, og hvor hans kommunikative udspil og kompetencer ikke overses i den for medarbejderne fortravlede hverdag.
3. Endelig må det være en udfordring at udvikle kommunikationsmetoder, der kan medvirke til, at Peter bliver bedre i stand til at tage initiativ til kommunikative samspil samt gøre sig forståelig både i forhold til medarbejdere, medbeboere og familie.

5.7.4 Projektets forløb

Projektgruppen på Midgården var meget ivrige efter at komme i gang med projektet og kom derfor til at påbegynde kommunikationsarbejdet, før base-line undersøgelsen var gennemført. SUS projektteamet var nødt til at stoppe projektet for en periode, så Midgården kunne få observeret, hvordan situationen var, før de for alvor gik i gang med projektet. I begyndelsen var personalet utilfredse med at skulle stoppe projektarbejdet, da det virkede underligt overfor Peter, som de allerede havde introduceret for det hele. Men efter at have gennemført observationer og optaget videofilm til base-line undersøgelsen, forstod de, hvor vigtig denne fase var. Herigennem lærte de en del om Peter og sig selv. Pædagogerne fortalte, at nogle medarbejdere havde haft en opfattelse af, at Peter var for

gammel til at lære nyt. Men blot med den øgede opmærksomhed på Peter oplevede de nu, at Peter for eksempel selv kunne tænde og slukke sit lys på værelset.

Da projektarbejdet med talemaskinen endelig gik i gang, var det fra start af tydeligt, at personalets forhold til og brug af talemaskinen var afgørende for Peters interesse i at bruge den:

"2. dag blev lidt mere rodet, da det pågældende personale, som skulle spørge Peter, selv blev meget usikre. Så Peter syntes ikke, det var sjovt mere. På grund af personalemangel har ugen måske været lidt mere hektisk, eller også har Peter bare haft en periode, hvor han er mere træt, men han ramte ikke rigtigt, når han skulle trykke" (Fra Midgårdens logbog, marts 2004).

Personalet skulle vænne sig til at acceptere konsekvenserne af talemaskinen forstået på den måde, at de måtte tage et ja på talemaskinen for et ja, selvom de troede, at Peter mente noget andet. Det var ifølge de projektinvolverede medarbejdere vigtigt for Peters forståelse af talemaskinen, at personalet rettede sig efter hans svar.

SUS projektteamet rådede personalegruppen til ikke at bruge for lange sætninger i kommunikationen med Peter. I en sætning som: *"Vil du have et koldt bad?"*, kunne det meget vel være, at Peter kun opfangede ordet "bad" og svarede ja til det. Det betød ikke nødvendigvis, at badet skulle være koldt. Ligeledes blev ulogiske eller såkaldte 'dumme spørgsmål' frarådet, selvom Peter faktisk selv tog kritisk stilling til dem ved at svare logisk.

I de første måneder havde personalet den fulde kontrol over talemaskinen, hvilket betød, at Peter kun kunne bruge den, når personalet ville have hans svar på noget. Efter kommentarer fra SUS projektteamet forsøgte pædagogerne sig senere med at efterlade talemaskinen på Peters kørestolsbord. Peter virkede ligeglad og brugte den ikke.

Projektet var fra begyndelsen præget af, at det kun var nogle få medarbejdere på bosiden, der var aktive i projektet. Hvis de medarbejdere ikke var på arbejde i en uge, blev talemaskinen heller ikke rørt i den uge, og der var fortsat ofte personalemangel på grund af sygdom og ferie. De aktive medarbejdere forsøgte at få de øvrige medarbejdere til at indse, at det ikke var 'farligt' at bruge talemaskinen, men uden held. Den manglende interesse hang blandt andet sammen med, at der var stor usikkerhed blandt personalet om, hvorvidt Peter havde forstået talemaskinen og brugte den rigtigt. Personalet oplevede for eksempel, at han verbalt sagde ja, mens han trykkede nej på maskinen. Mange syntes også, at kommunikationen ved hjælp af talemaskinen var for omstændig i forhold til, at Peter verbalt kunne sige ja:

"Jeg har brugt lidt tid på at øve JA/NEJ maskinen med Peter. Han fik et klart spørgsmål, om han skulle have sukker i sin kaffe. Han sagde ja, men ikke på maskinen. Jeg prøvede at forklare ham meget tydeligt, hvad den grønne og røde knap stod for, men det var først, da jeg tog hans finger og trykkede på dem, at jeg kunne se, at han reagerede. Han lavede sur mund, da maskinen sagde nej, men smilede da den sagde ja. Jeg fik ham til sidst til selv at svare ja til sukker i kaffen" (Fra Midgårdens logbog, marts 2004).

- Dertil kom, at Peter ikke altid virkede særlig interesseret i at bruge talemaskinen. Alt dette skabte en konfliktstemning i personalegruppen, som ikke var særlig behagelig for de projektinvolverede medarbejdere, der syntes, at de havde gode erfaringer med talemaskinen. Den dårlige stemning smittede også af på Peter, der blev mere gnaven.

Under møderne med SUS projektteamet blev det endvidere drøftet, at talemaskinen ikke gav Peter mange svarmuligheder, hvilket nedenstående situation er et godt eksempel på:

"Peter fik valget mellem ostemad, yoghurt og havregrød, men valgte nej til alle tingene. Jeg spurgte, om han overhovedet var sulten. Han trykkede ja. Jeg spurgte ham om de samme ting igen, men med nej som svar, endda også til guld-korn. Jeg begyndte at blive enormt utålmodig, men sagde at hvis han skulle have morgenmad, måtte han trykke ja, men at jeg så bestemte, hvad han skulle have. Det gjorde han og fik toast med ost" (Fra Midgårdens logbog, april 2004).

- Peter har sandsynligvis villet have noget andet end det foreslåede, men kunne ikke få det udtrykt, da han kun kunne svare ja eller nej til pædagogens forslag. Det var både et irritationsmoment for Peter og personalet, der mistede tålmodigheden. SUS rådede derfor personalet til at arbejde mod at give Peter flere muligheder for at kunne vælge bredt.

Som en følgevirkning af projektet kom Peter til en lægeundersøgelse i maj 2004. Her fandt man ud af, at han faktisk hverken hører eller ser særlig godt. Det kom som et stort chok for personalegruppen. Nogle mente, at man burde stoppe brugen af talemaskine. Det blev diskuteret på et personalemøde. Man foretog dog nogle undersøgelser, der viste, at Peter godt kunne forstå og bruge talemaskinen. Så projektgruppen valgte at fortsætte, men satte hvidt papir ved siden af ja- og nej-knapperne for at gøre det lettere for Peter at se dem. Personalet blev også mere opmærksomt på støjniveauet i fællesrummene; at der for eksempel ofte var flere fjernsyn, musik og opvaskemaskine i gang i samme rum. Peter fik høreapparat og briller, og efterhånden blev personalet bevidst om, at øjenkontakt var meget vigtig for ham. For eksempel siger han ofte ja, når han får øjenkontakt, for at bekræfte, at han er klar over, at man henvender sig til ham.

Der var i maj 2004 fortsat stor variation i Peters interesse for at bruge talemaskinen. Projektgruppen på Midgården mente, at det både hang sammen med de forskellige medarbejders interesse i maskinen og i de forskellige situationer, man befandt sig i:

”Det er tydeligt, at Peter reagerer forskelligt på, hvem der benytter talebøffen + hvorledes man holder maskinen. Der er nogle, han ikke tager alvorligt nok til at ville benytte talebøffen. Det må vi jo så arbejde med. Men vi bruger ikke talebøffen hele tiden, da der er masser af situationer, hvor den ikke kan bruges – for eksempel badesituationen, så der taler vi med Peter, og han må svare verbalt” (Fra Midgårdens logbog, maj 2004).

Da Peter ikke havde villet bruge talemaskinen i to uger i juni 2004, tog personalet det som udtryk for, at han ikke længere følte sig udfordret nok ved brugen af talemaskinen og var parat til noget mere. Man besluttede sig derfor for at tilføje to nye felter på talemaskinen. Personalet reflekterede på det tidspunkt over projektet og erkendte, at de nok ikke havde været så opmærksomme på Peters signaler, fordi de havde været optagede af problemer i personalegruppen. De blev enige om at fokusere mere på kommunikationsprojektet og forsøgte blandt andet at imødegå Peters svagsynethed. Projektgruppen besluttede sig for at skifte farverne rød og grøn – som er komplementærfarver, der ophæver hinanden – ud med gul, som er den bedste farve for svagsynede. Da Peter alligevel ikke kunne læse de skrevne ord, bestemte projektgruppen sig for at udskifte ordene med symboler. Ja blev således erstattet af et O og nej med et O med et kryds over. På det tredje felt satte man en tegning af en kop kaffe og på det fjerde et billede af en snavset ble.

I begyndelsen var de nye felter en stor succes. Peter nød at kunne give udtryk for ønsket om kaffe og om at få skiftet ble. Men så opdagede personalet, at Peter var forvirret over, at han ikke kunne nøjes med at trykke ja til pædagogernes spørgsmål, men også skulle trykke på kaffe eller beskidt ble. Man besluttede sig derfor for at fjerne ja-knappen fra maskinen, da Peter verbalt kunne sige ja. Derimod lod man nej-knappen være, fordi der stadig var uenighed i personalegruppen om, hvorvidt Peter kunne give udtryk for et nej.

Projektet løb nu ind i en sommerferie, hvilket betød, at der ikke var meget fokus på kommunikationsprojektet. Da personalet tog ordentligt fat på projektet igen i september 2004, kunne man tydeligt mærke, at Peter var træt af, at personalet hele tiden spurgte ham, hvorefter han skulle trykke på en knap. Det var alt for omstændigt. De projektinvolverede medarbejdere drøftede derfor med SUS projektteamet, hvad man kunne gøre i stedet. Der var enighed om at arbejde videre med billeder. Men da personalet samtidig gerne ville have, at Peter kunne give lyd fra sig for at få deres opmærksomhed, ville de gerne prøve en mere avanceret talemaskine som et mellemlid før flexiboardet. Der var imidlertid ventetid på en sådan ifølge kommunikationscentret i Frederiksborg Amt. SUS projektteamet foreslog derfor, at personalet selv udarbejdede

nogle A4-ark med billeder af valgmuligheder, der var relevante for Peter. På den måde ville Peter få flere valgmuligheder og bedre mulighed for selv at kunne være initiativtager ved at pege på billederne uden, at personalet behøvede at spørge ham først. Peter opfangede hurtigt idéen med billedarkene og benyttede dem gerne. Han virkede lettet over at kunne undgå pædagogernes konstante spørgeren. Det undrede personalet, at Peter altid valgte de aktiviteter, der var sværest for ham. Men Peter virkede tilfreds med sine valg. Det var dog svært for Peter at holde styr på billederne, der lå på hans kørestolsbord. Derfor opstod idéen om at skaffe et staffeli til billederne.

I november 2004 blev der afholdt en temadag om kommunikationsprojektet for alle interesserede medarbejdere på Midgården og med deltagelse fra SUS. Temadagen gav mulighed for at få udredt nogle af de problemer, der havde været i medarbejdergruppen under projektet. Det blev klarlagt, at de projektinvolverede medarbejdere havde følt sig alene om projektet og havde savnet støtte fra deres kollegaer. De øvrige medarbejdere havde omvendt følt sig dårligt informerede om projektet og havde undret sig over, at man ikke havde trukket på nogle af deres mangeårige erfaringer. Man besluttede derfor at lave en informationstavle, som skulle bruges til at udveksle informationer om projektet. De projektinvolverede medarbejdere blev bedt om at optage en video om kommunikationen med Peter, som kunne bruges som introduktion til de øvrige medarbejdere. Og endelig blev man enige om, at man skulle holde flere temadage – også i forhold til andre projekter. Mange af problemerne i personalegruppen kunne sandsynligvis have været undgået, hvis der var blevet afholdt en temadag noget før i projektforsøget.

Temadagen skabte ny energi og projektglæde på Midgården. I december gik personalet i gang med at arbejde med maskinen Go Talk, som kan vise ni billeder ad gangen og har fire lag. Personalet satte billeder (en blanding af piktogrammer og fotografier) af mad- og drikkevarer ind for at give Peter mulighed for selv at vælge sin kost. De indtalte også ordene, så de blev sagt højt, når man trykkede på billederne. Lydkvaliteten viste sig desværre at være meget dårlig, hvorfor den funktion ikke blev brugt. Maskinen blev sat på et staffeli, men da det kunne vælte og også fyldte meget på kørestolsbordet, forsøgte man at få en tekniker til at lave en svingarm til kørestolen, som skulle kunne holde maskinen.

I begyndelsen lagde personalet billeder af både mad- og drikkevarer på det samme lag på maskinen. Men det forekom dem, at Peter pegede på toastbrød, når han blev spurgt til drikkevarer, fordi han fandt det underligt, at der var et billede af toast midt imellem drikkevarerbillederne. Det blev derfor besluttet, at hvert lag skulle have sit tema. Da der stadig var tvivl om Peters nej-svar, og Peter aldrig brugte maskinens nej-knap, foreslog SUS, at personalet prøvede at videoanalysere sig frem til en fælles tolkning af Peters nej.

Projektet har ifølge de involverede medarbejdere haft en beroligende og positiv virkning på Peter, da han har nydt godt af den øgede opmærksomhed. Ved projektets slutning havde Midgården valgt en anden beboer, de også gerne ville arbejde dybdegående med i forhold til kommunikation. Personalet havde besluttet sig for at bruge god tid på den indledende, analyserende fase for at vælge den bedste kommunikationsform i forhold til beboeren.

5.7.5 Evaluering

Målet med Midgårdens kommunikationsprojekt bliver i spørgeskemaet⁹ skitseret som det at arbejde med videoanalyse, talemaskine samt fotografier med henblik på at sikre, at beboeren får bedre mulighed for at foretage valg af betydning for dagligdagen samt, at beboeren i højere grad bliver aktiv beslutningstager i forhold til kommunikationen med medarbejderne. Evalueringen viser, at der er uenighed om, hvorvidt det lykkedes at nå det mål, idet halvdelen af spørgeskemabesvarelserne peger på, at målet blev nået, mens den anden halvdel peger på, at det ikke helt blev nået. Besvarelserne, der peger på, at projektgruppen ikke helt nåede målet, begrundes med to forhold; for det første at man ikke nåede at få mere end en beboer inddraget, og for det andet at kommunikationen med Peter er bundet til en teknik, der endnu ikke kan indgå i den almindelige daglige kommunikation, men kræver at Peter og hans kommunikationspartner sammen sætter sig ved flexiboard og computer, hvilket der ikke altid er tid og mulighed for i det daglige:

- *"Jeg tror, at brug af mekaniske kommunikationshjælpemidler kan forhindre kommunikation, hvis de ikke bruges korrekt".*
- *"I øjeblikket er det ikke helt lykkedes på grund af redskabet – personalet skal tænde for computeren + skifte ark på flexiboardet. Vi har endnu ikke fundet en løsning på dette, som vi har råd til" (Fra spørgeskemaundersøgelsen).*

Der er imidlertid bred enighed blandt de direkte projektinvolverede og ledergruppen om, at det gennemførte metodeudviklingsprojekt først og fremmest har medført en udvikling, hvor medarbejderne i Frejas Hus samt til dels i daghjemmet har fået ny viden om kommunikation og kommunikationsmetoder samt ændret indstilling til det daglige socialpædagogiske arbejde:

"Man skal sætte kommunikation og det at forstå beboeren først, og det tror jeg, var det, vi havde problemer med, for det var slet ikke kommunikationen, der var prioriteret. Vi satte en ære i, at beboerne skulle være rene og nydelige og have mad. Omsorgen skulle være i orden, og så skulle der være en masse aktiviteter, som vi ligesom kunne skrive ned og krydse af" (Fra gruppeinterviewet).

⁹ Tre direkte projektinvolverede medarbejdere, tre fra Midgårdens ledergruppe samt fire ikke direkte projektinvolverede medarbejdere fra Frejas Hus og daghjemmet har medvirket til en afsluttende evaluering af projektet ved at besvare spørgeskemaer.

Dette skifte i indstillingen til det daglige arbejde har betydet, at personalet nu er mere opmærksom på beboernes kommunikative udtryk og giver sig mere tid til at indgå i kommunikative samspil med beboerne i Frejas Hus:

"Altså, det har gjort, at alle medarbejdere er blevet mere opmærksomme på beboernes udtryk. Og det kan man se, det spreder sig fordi, i det øjeblik man først bliver opmærksom på kommunikationen, så begynder man at diskutere med kolleger: - kan man se det, - vi har også set det og så videre. Jeg synes faktisk, at beboerne kommunikerer meget mere med os, fordi vi forsøger at kommunikere. Jeg synes faktisk, det er flovt, når man tænker på, at vi på en eller anden måde egentlig har været lidt døde, fordi beboerne har sikkert forsøgt at kommunikere med os hele tiden" (Fra gruppeinterviewet).

Denne vurdering af udviklingsprojektets betydning deles ikke af hovedparten af de fire ikke direkte projektinvolverede medarbejdere, der besvarede evalueringsspørgeskemaet. Efter deres mening har projektet ikke haft nogen væsentlig betydning for det daglige i Frejas Hus eller i daghjemmet. Også hvad angår projektets betydning med hensyn til kommunikationen med Peter og Peters indflydelse på hverdagslivet, er meningene delte. Således mener hovedparten af de direkte projektinvolverede medarbejdere samt ledergruppen, at projektet har betydet, at Peter udviser større glæde i hverdagen. Peter nyder den opmærksomhed, han får og de nye udfordringer, han stilles overfor. Det er blevet lettere at kommunikere med Peter, og han har fået øget indflydelse på de samtaler, han indgår i. Endvidere stiller han i højere grad krav og har opnået større indflydelse på, hvad der sker i hans dagligdag:

"Peter er blevet gladere efter, at vi startede kommunikationsprojektet. Man kan se, når vi ikke følger med i hans udvikling. Det har altid været os, der ligesom har været lidt langsomme til at finde ud af, at han vil videre. Og så bliver han sur, fordi vi ikke får brugt flexiboard godt nok, eller fordi vi ikke er kommet videre til næste niveau og så videre".

Og videre:

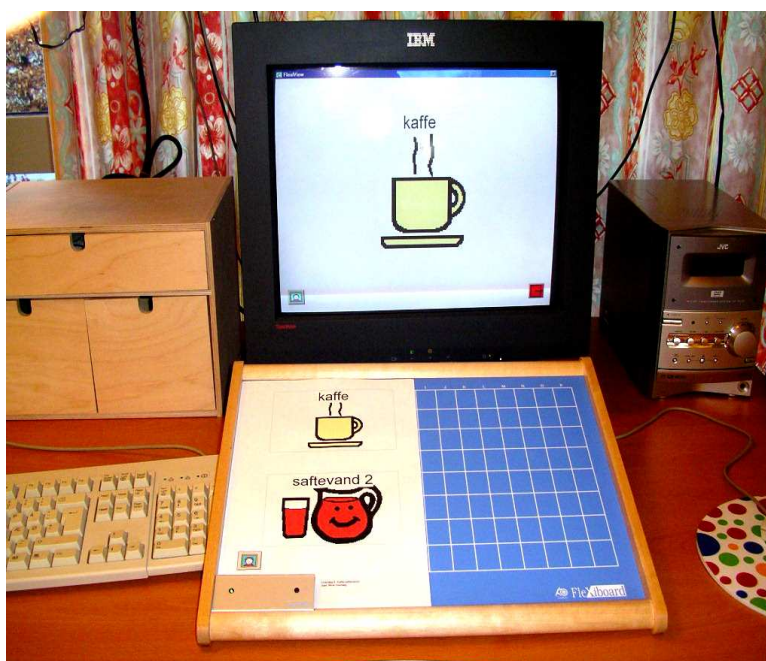
"Peter stiller også nogle helt andre krav, han tvinger én nu mere, på en positiv måde, til at være opmærksom på, hvad han kan, og hvad han har lyst til. Det viser sig, at han kan mange flere ting, end vi troede. Arbejdet med kommunikation og metodeudvikling betyder også, at vi prøver mange flere ting, som vi ellers mente, han ikke kunne, bare for at se om det nu virker. Jeg opdagede for eksempel, at han selv kunne børste sine tænder" (Fra gruppeinterviewet).

Heller ikke dette er der enighed om, da hovedparten af de fire adspurgte ikke direkte involverede medarbejdere fra Frejas Hus og daghjemmet mener, at projektet ikke har

medført ændringer - hverken hvad angår kommunikation, eller hvad angår Peters indflydelse på dagligdagen ud over, at Peter har nydt den øgede opmærksomhed. Der er dog enighed om, at Peters forhold til og kommunikation med medbeboerne ikke har ændret sig:

"Peter har altid været interesseret i de andre beboere, men ikke sådan at der har været dialog. Det virker ikke som om, de kommunikerer med hinanden. Jeg syntes ikke, der er sket den helt store ændring her, det syntes jeg faktisk ikke. Det er i hvert fald os medarbejdere, han søger her i bostedet. Det er os, han kommunikerer meget med" (Fra gruppeinterviewet).

De kommunikationsmetoder og redskaber, der er blevet prøvet af i Frejas Hus og i daghjemmet, har været billeder og piktogrammer brugt i forbindelse med forskellige former for talemaskiner fra den simple talebøf til det meget mere avancerede flexiboard koblet til computer. Arbejdet med at udvikle kommunikationen er blevet fulgt gennem videoanalyse. Medarbejdernes vurdering af den udviklede kommunikationsmetode kom især til at dreje sig om brugen af flexiboardet. Det fremgår af gruppeinterviewet, at medarbejderne oplever, at flexiboardet har en række muligheder som kommunikationshjælpemiddel, og at personalet derfor tænker på også at bruge dette redskab i forhold til andre beboere på Midgården. Flexiboardets styrke er, at det er sjovt at bruge, og at kommunikationen til stadighed kan videreudvikles, hvorved det kan bruges på mange måder. Ud over, at det kan bruges som en avanceret talemaskine, der sikrer, at beboerne kan kommunikere med omgivelserne, kan flexiboardet også bruges til underholdning:



”Jeg synes, metodens styrke er, at den hele tiden kan udbygges, fordi der er så mange lag, og man kan bruge så mange billeder. Og så er det også en metode, der kan bruges bredt. Man kan lægge for eksempel sange og historier ind. Man kan lægge pårørendes tale og fortællinger ind, og så vil beboeren kunne trykke sin mor til at snakke og fortælle. Så ud over, at flexiboard kan bruges til kommunikation, kan det også bruges til underholdning og spil” (Fra gruppeinterviewet).

I forbindelse med evalueringen gør medarbejderne endvidere opmærksom på, at arbejdet med at forbedre kommunikationen med Peter via telemaskiner og piktogrammer medførte, at Peter måtte undersøges både, hvad angår syn og hørelse:

”Vi opdagede, at Peter havde problemer med både synet og hørelsen, som vi ikke tidligere havde fået ordentligt udredt. Vi har i hvert fald lært, at det er vigtigt at få undersøgt beboernes syn og hørelse, før vi går i gang med at udvælge og udvikle kommunikationsredskaber” (Fra gruppeinterviewet).

Endelig gør medarbejderne opmærksom på følgende begrænsninger, som de har oplevet i forbindelse med at bruge flexiboard og computer som kommunikationshjælpemiddel i forhold til Peter. For det første er det på en eller anden måde stadig medarbejderne, der sætter rammerne for, hvad der kan kommunikeres om, og det er medarbejderne, der beslutter, hvornår der skal kommunikeres, fordi det er medarbejderne, der tænder og slukker for hjælpemidlet. For det andet er flexiboardet bedst i forbindelse med kommunikation om valg, mens det ikke umiddelbart er så anvendeligt til at kommunikere om følelser og oplevelser. For det tredje er det vanskeligt at flytte flexiboard og computer rundt, hvor Peter opholder sig, hvilket let betyder, at kommunikationen ikke bliver en del af det daglige liv men begrænses til de specielle situationer, hvor Peter og medarbejder sætter sig foran kommunikationshjælpemidlet:

”Vi kan ikke have hjælpemidlet med i alle rum, og man tager det ikke sådan lige med på restaurant” (Fra gruppeinterviewet).

På spørgsmålet om, hvilke opmuntringer og vanskeligheder de projektinvolverede medarbejdere har oplevet i forbindelse med gennemførelsen af projektet, trækkes følgende forhold frem. Den stadige opmuntring har uden tvivl været Peters reaktioner på projektet. Det at han er blevet gladere, det at kommunikationen med Peter har udviklet sig samt det, at Peter er begyndt at stille krav:

”Den største opmuntring det har været Peter. Hvis han ikke havde udviklet sig, og hvis man ikke havde kunnet se, at han havde været glad for det, så havde vi droppet projektet for lang tid siden. Det er også det, at Peter har stillet krav og sparket os videre”.

De projektinvolverede medarbejdere gør i evalueringen opmærksom på to vanskeligheder, der har sat sit præg på projektforsøget. For det første har man måttet kæmpe med en direkte modstand i forhold til projektet fra kollegaer i daghjemmet og Frejas Hus:

”Den største vanskelighed har været modstanden, også fordi den var overraskende. Det kom fuldstændig bag på mig. Det var virkelig underligt, at folk sagde ja til noget og syntes, at det var en god idé, og så alligevel på en eller anden måde passivt saboterede projektet ved simpelthen at nægte at gøre noget, eller på anden måde at finde undskyldninger for, at det ikke blev gjort. Det, syntes jeg, faktisk var virkelig hårdt. Det var det, der tog energien og tiden” (Fra gruppeinterviewet).

For det andet oplever de projektdeltagende medarbejdere, at projektet startede overraskende og uforberedt samt, at der ikke blev informeret tilstrækkeligt hverken i forhold til de direkte projektinvolverede eller i forhold til kollegaer i daghjemmet og Midgårdens boenheder.

”Vi skulle have haft en større præsentation af hele projektet i starten, så alle var blevet ordentlig informeret. Det gælder også projektdeltagerne. Jeg blev spurgt, om jeg ville være med og svarede jo, jo. Og så efter nogen tid skulle jeg lige pludselig på kursus, og jeg anede faktisk ikke, hvad det drejede sig om, og jeg vidste ikke helt, hvad det var, jeg var gået ind på, og jeg vidste ikke helt, hvordan man skulle gribe det an. Og jeg tror det samme gælder alle i Frejas Hus” (Fra gruppeinterviewet).

I forhold til de tre udfordringer, som kunne formuleres som resultat af base-line undersøgelsen, peger evalueringen på:

1. udfordring

I forlængelse af de enkelte boenheders specialisering og satsningen på udviklingen af selvadministrerende team er det en udfordring for Midgården som bomiljø til stadighed at sikre en udvikling, hvor idéer til og erfaringer fra kommunikationsprojekter gennemført i et af boenhederne eller daghjemmet også spredes, diskuteres og anvendeliggøres i de øvrige boenheder samt i daghjemmet.

Evalueringen tyder på, at der fra projektets start var problemer med at få alle i Midgården informeret og få alle involverede med i planlægningen, og at dette var en medvirkende årsag til den modstand, der opstod i forhold til projektet. Det forhold bevirkede, at det blev

nødvendigt at tage ovenstående udfordring op. Der blev således afholdt informations- og erfaringsudvekslingsmøder med deltagelse af alle boenheder og daghjemmet:

"Vi havde fællesmøder, hvor alle boenhederne var med, og hvor de skulle fortælle hinanden om de forskellige kommunikationsprojekter, der var i gang. Da vi gjorde det første gang, var det nærmest sådan, at nogle stod og fortalte om deres projekt, mens de andre sad tavse og lyttede. Da vi gjorde det her sidste gang, var der virkelig dialog imellem Frejas Hus' projekt og de øvrige medarbejdere, hvilket betød, at vi som ledere faktisk holdt os helt tilbage og slet ikke blandede os" (Fra gruppeinterviewet).

2. udfordring

Det må endvidere være en udfordring for Frejas Hus at udvikle et kommunikationsmiljø, hvor Peter ikke opleves som værende meget alene, og hvor hans kommunikative udspil og kompetencer ikke overses i den for medarbejderne fortravlede hverdag.

Der er stort set enighed om, at kommunikationsprojektet har betydet en skærpet opmærksom omkring beboerens kommunikative udspil, hvilket gælder både Peter og de øvrige beboere i Frejas Hus. Endvidere peger de direkte projektinvolverede på, at Peter nu i højere grad ønsker socialt samvær med medarbejderne samt, at han tager initiativ og stiller krav, når han ønsker kontakt:

"Peter er begyndt at stille helt andre krav, og han ønsker meget samvær nu, hvor han før egentlig syntes, det var i orden, at vi bare rendte rundt" (Fra gruppeinterviewet).

3. udfordring

Endelig må det være en udfordring at udvikle kommunikationsmetoder, der kan medvirke til, at Peter bliver bedre i stand til at tage initiativ til kommunikative samspil samt gøre sig forståelig både i forhold til medarbejdere, medbeboere og familie.

Projektet har ifølge evalueringen betydet en øget kommunikation mellem medarbejdere og Peter. Den valgte - meget teknisk baserede - kommunikationsmetode har imidlertid nogle begrænsninger, idet den kræver, at kommunikationen foregår steder, hvor flexiboard, computer samt en medarbejder er til stede. Kommunikationsmetoden har således ikke ændret Peters samspil og kommunikation med medbeboerne, ligesom det ikke af evalueringen fremgår, at der er sket ændringer i kommunikationen med familien.

6. Centrale temaer i arbejdet med udvikling af kommunikation

Efter beskrivelsen af de enkelte udviklingsprojekter og de erfaringer og vurderinger, som gennemførelsen af projekterne har ført med sig, skal opmærksomheden nu rettes mod en diskussion og en belysning af de tre centrale temaer, der blev formuleret i afsnit 3.3 ud fra de gennemførte kommunikationsudviklingsprojekter. Det drejer sig om følgende temaer:

- Kommunikationsmiljøet

Hvad betyder hverdagslivets rammer og organisering for kommunikationen og beboerens indflydelse på hverdagslivet? – Og omvendt hvilke ændringer i bomiljøets rammer og organisering fremmes gennem udviklingsprojektets fokusering på kommunikationsudvikling?

- Kommunikation og relation

Hvordan er sammenhængen mellem relation og kommunikation, og hvilke ændringer skaber fokuseringen på kommunikation og kommunikationsudvikling i beboernes interaktion med personalet, med hinanden og med mennesker uden for bomiljøet?

- Kommunikationsmetoder

Hvad er de afprøvede kommunikationsmetoders (forstærkeres) muligheder og begrænsninger i forhold til det at fremme beboernes indflydelse på hverdagslivet?

6.1 Kommunikationsmiljøet

Der findes ikke én enkeltstående metode til at sikre inddragelse af beboere eller brugere uden et verbalt ekspressivt sprog. Det er derimod muligt at afdække og pege på de minimale holdningsforudsætninger og rammebetingelser, der skal til for at finde frem til den eller de optimale kommunikationsform(er) for den individuelle bruger, der sikrer vedkommende muligheden for at sige til og fra samt for at udtrykke ønsker, behov, meninger og vurderinger. Det er også muligt at indkredse og kvalificere det væsentligste omdrejningspunkt i et velfungerende kommunikationsmiljø - nemlig den triangulerende tolkning som et integreret element i ethvert kommunikationsforløb.

At arbejde med udvikling af kommunikationsmetoder er andet og mere end det at vælge og få forskellige kommunikationshjælpemidler som computeren, digitalkameraet eller piktogrammerne til at fungere og til at befordre kommunikative samspil. Udviklingen af kommunikative samspil er afhængig af bomiljøets hele virksomhedskultur. Skaber virksomhedskulturen plads til kommunikation, og gør den kommunikation betydningsfuld som en mulighed for at få indflydelse på hverdagslivet? Skaber virksomhedskulturen mulighed for, at der kan etableres anerkendende og ligeværdige relationer mellem kommunikationens partnere? - Det er forhold omkring virksomhedskulturen og dens betydning for udviklingen af kommunikative samspil og beboerindflydelse, der i det efterfølgende skal diskuteres og analyseres ved at sætte fokus på betydningen af bomiljøets fysiske indretning, hverdagslivets strukturering, medarbejdernes

professionsforståelse og holdninger til kommunikation og kommunikationsproblemer samt på bomiljøets forandringsdynamik.

6.1.1 Analyse af kommunikationsmiljøet

Det er ofte fastslået, at mennesket altid er et kommunikativt væsen - "*you cannot not communicate*" (Watzlawick m.fl. 1967). Når et menneske er sammen med et andet menneske, finder der med andre ord altid en form for kommunikation sted. Som oftest forløber denne kommunikation mellem to mennesker, altså i én-til-én relation. Naturligvis er kommunikationen mellem disse to mennesker præget af deres kommunikative kompetence, tidligere erfaringer (i almindelighed og med hinanden) samt deres intention med at ville være sammen her og nu. Situationen kan således også ansues som et øjeblik i en lang række af kommunikationsepisoder, og situationen kan være præget af at udspille sig inden for rammerne af et kommunikationsmiljø.

Både kommunikationssituationer og -miljøer kan på den ene side være stereotype og rigide, men på den anden side også uforudsigelige og dynamiske. Det er derfor nødvendigt at have analysebegreber, der er i stand til at indfange begge træk, hvis man - som i dette udviklingsprojekt - skal fastholde udviklingsretningerne i mange forskellige projekter. Her kan hentes hjælp i Basil Bernsteins (1996, 1990 og 1975) begreber om henholdsvis *classification/klassifikation* og *framing/rammefastsættelse*. De er generelle og dermed anvendelige til analyse af systemers koder på mange niveauer - artefaktniveauet, det organisatoriske niveau, praksisniveauet og så videre. Da der tilsyneladende også er en logisk indre sammenhæng mellem disse niveauer, er Bernsteins begreber frugtbare i forbindelse med etablering af en form for fællesnævner i det samlede projekt.

Magt og kontrol

Helt grundlæggende og fundamentalt for sin analyse adskiller Bernstein begreberne *magt* og *kontrol* i systemer. Magt udspiller sig i relationer. Magtrelationen skaber grænser, legaliserer grænser og reproducerer grænser mellem grupper, køn, klasser, racer, forskellige diskurser, aktiviteter, roller med mere. Med det udgangspunkt opererer magt altid i relationerne mellem de kategorier, der strukturerer et system. Magtrelationerne skaber legalitet og orden mellem kategorier. Kontrol derimod etablerer og bestemmer de legitime former for relationer og kommunikation inden for kategorierne:

"To summarize this distinction between power and control: briefly, control establishes legitimate communications, and power establishes legitimate relations between categories. Thus, power constructs relations between, and control relations within given forms of interaction" (Bernstein i Davies 1976).

På baggrund af denne adskillelse mellem magt og kontrol i systemer indfører Bernstein de to grundlæggende begreber til at analysere systemers koder – klassifikation og

rammefastsættelse. Klassifikation er relateret til magtbegrebet og bruges af Bernstein til at undersøge relationen mellem kategorier i et system, hvad enten disse kategorier indbefatter personer, roller, handlinger, diskurser eller lignende. Det interessante er ikke så meget mængden af de kategorier, et system er bygget op af, men relationen mellem disse kategorier - hvor stærke og uigennemtrængelige grænserne er mellem de etablerede kategorier. Hvis der er stærke grænser mellem kategorierne, taler Bernstein om en høj grad af klassifikation - og omvendt taler han om en lav grad af klassifikation, hvis der er svage grænser. Eksempelvis er det tegn på en høj grad af klassifikation, hvis der er stærke grænser mellem:

- Et botilbuds ('systemets') forskellige kategorier af agenter (personer og roller) som ledelse - medarbejdere - beboere - pårørende med mere.
- De kategorier, beboerne er opdelt i (afdelinger, huse eller grupper).
- De forskellige aktiviteter, en hverdag består af (eksempelvis i form af aktivitetsskemaer).
- Forskellige aktiviteter, som formidles af specialiserede medarbejdere.
- Beboerne, alt efter deres støttemæssige behov (herunder også behov for kommunikativ støtte) og de diagnostiske kategorier, som de måske henføres til (med henblik på valg af kommunikationsform og eventuelt kommunikationshjælpemiddel).
- Skarpt adskilte aktiviteter, som gennemføres i en på forhånd fastlagt og ufravigelig rækkefølge.

Hvor klassifikation knytter sig til Bernsteins magtbegreb, er rammefastsættelsen knyttet til hans kontrolbegreb og drejer sig om, hvem der kontrollerer hvad. Det er med andre ord et spørgsmål om, hvem der har kontrol over:

- Hvad der skal kommunikeres om.
- Hvordan der skal kommunikeres.
- I hvilken rækkefølge kommunikationen skal gennemføres (kommunikationsdagsorden).
- Hastigheden, hvormed kommunikationen gennemføres.
- Den sociale baggrund, der gør kommunikation mulig.

Hvis der er tale om en delt kontrol over kommunikationen, taler Bernstein om en lav grad af rammefastsættelse. Hvis kommunikationen imidlertid bestemmes udefra (fastlagt af centralt udarbejdede forvaltningsprocedurer og -skemaer, for eksempel til brug for affattelse af handleplaner, virksomhedsplaner, årsindberetninger), vil Bernstein tale om en høj grad af rammefastsættelse. Det samme er gældende, hvis kommunikationen og dens rammer alene bestemmes af den ene part for eksempel af afdelingslederen eller den tilstedeværende pædagog. Rammefastsættelse er således et spørgsmål om, hvornår det er tilladt at tale om hvad i de sociale relationer. Rammefastsættelse drejer sig dels om, hvad det er tilladt at snakke sammen om, dels om hvor og hvornår en given kommunikation kan føres. I sidste ende drejer rammefastsættelse sig om kontrollen over kommunikationskriterier. Er rammefastsættelsen stærk, er kommunikationen bestemt

udefra eller styret af kun den ene part - og omvendt: jo svagere rammefastsættelse, des større kontrol og dermed også mulighed for at præge kommunikationen har begge de involverede parter selv.

En 'simpel test' kan afsløre meget om rammefastsættelsen på en døgninstitution: Prøv over et tidsrum at nedskrive, hvem der bestemmer, hvad brugerne foretager sig, hvem de er sammen med, hvor de opholder sig, og hvem der har taget initiativet (Jævnfør projektets base-line undersøgelse bilag 2). Hvis observationerne viser, at socialpædagogerne fastlægger aktiviteterne, samværet og lokaliteten og tager initiativet, så er der tale om en ydre bestemt rammefastsættelse, der ikke giver relationerne mulighed for at udvikle sig på egne præmisser. For god ordens skyld bemærkes, at denne test er inspireret af den engelske filosof John Rawls' demokratiopfattelse (1971 og 1996).

Analyse af rammefastsættelse og klassifikation

En analyse af et botilbuds eller et pædagogisk 'systems' koder med hensyn til graden af rammefastsættelse og klassifikation kan foretages på flere niveauer:

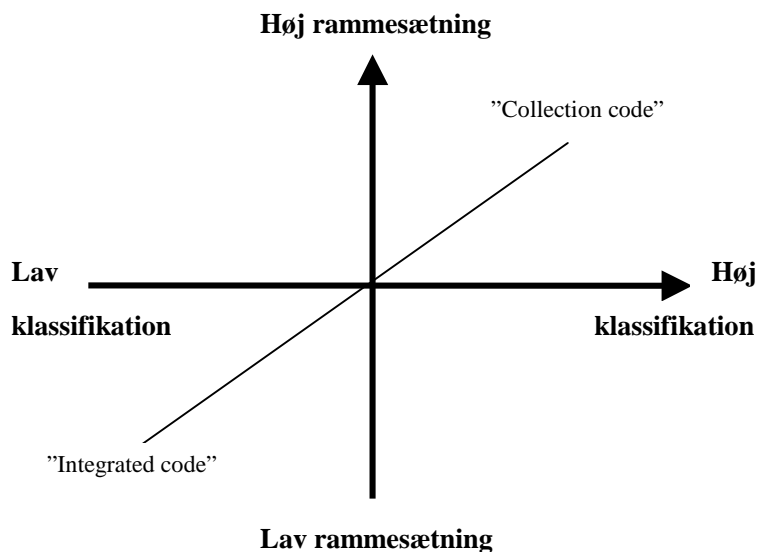
- *Det fysiske miljø's niveau:* I hvilken grad er indretningen af det fysiske miljø (blandt andet i form af rumopdelinger, rummenes funktioner, udsmykning med mere) præget af lav eller høj grad af klassifikation og rammefastsættelse?
- *Det organisatoriske niveau:* I hvilken grad er organiseringen af det pædagogiske 'system' og dagligdagen i botilbuddet præget af lav eller høj grad af klassifikation og rammefastsættelse?
- *Den pædagogiske ideologi/retning:* I hvilken grad er de pædagogiske og kommunikative teorier og forståelser præget af høj eller lav grad af klassifikation og rammefastsættelse?
- *Det konkrete og praktiske kommunikationsniveau:* I hvilken grad er den konkrete gennemførelse af de kommunikative forløb præget af høj eller lav grad af klassifikation og rammefastsættelse?

I sin videre analyse af systemers koder udskiller Bernstein to centrale kodetyper:

Collection code = med en høj grad af klassifikation og rammefastsættelse.

Integrated code = med en lav grad af klassifikation og rammefastsættelse.

Sammenhængen mellem klassifikation og rammefastsættelse kan analyseres ud fra nedenstående figur:



Mellem de forskellige niveauer eksisterer der ifølge Bernstein en sammenhæng. Således vil et pædagogisk system eller et botilbud, der er præget af en høj collection code på det organisatoriske niveau også højst sandsynligt være præget af collection code både på det pædagogisk-teoretiske niveau og på det praktiske og konkrete kommunikationsniveau. Er den organisatoriske ramme således lagt fast i et detaljeret tidsskema, der nøje specificerer og regulerer døgnets aktiviteter, er den pædagogiske ideologi efter al sandsynlighed baseret på overvågning, træning og vurdering af adfærd (Holm m. fl. (red.) 1994). I overensstemmelse hermed er hverdagens kommunikation sikkert også præget af normer, der gør det utilladeligt at sætte spørgsmålstegn ved den organisatoriske ramme og den fremherskende ideologi.

Er både klassificeringen og rammefastsættelsen stærk, har botilbuddet en indbygget tendens til rigtigt at reproducere fortiden, sine rutiner og sin pædagogiske ideologi og til at overføre den til brugerne. Et eksempel hentet fra en helt anden verden - nemlig bevidsthedspsykologi og videnssociologi - illustrerer klart, hvorledes en reproduktion af en bestemt type kommunikation kan resultere i afvikling, og ikke i udvikling. Man kan således forestille sig en population delt op i to halvdele - beboere og pædagoger. Den ene halvdel (pædagogerne) er af den mening, at *"You should make polite conversation whenever you can"*, mens den anden halvdel (beboerne) - af mange årsager - er vant til at leve efter devisen *"It's polite only to talk when you have to"*. Hvis konverteringer overhovedet forekommer, er det klart at 'talerne' til sidst vil overtage hele populationen, da disse ivrigt og ved enhver lejlighed vil fortælle 'de tavse', at de taler for lidt, mens 'de tavse' kun sjældent vil fremføre deres synspunkt¹⁰.

¹⁰ Eksemplet er lånt fra Susan Blackmore, der i sin bog *The Meme Machine* (1999:85) bruger metaforen 'bevidsthedsvirus' om den type *memer*, som tilskynder bæreren til at sprede det til så mange mennesker som muligt.

Er omvendt begge dimensioner svage, ligger vægten derimod på nutiden, på muligheden for at kombinere og dermed skabe nye og fleksible samværs mønstre. I ethvert nært miljø vil der altid være en grad af klassificering og rammefastsættelse - uden dette ville det nære miljø ikke fungere eller hænge sammen. Det handler med andre ord om at finde en balance mellem graden af klassificering og rammefastsættelse og det nære miljøes mulighed for at kunne fungere med den nødvendige effektivitet, koordinering og beskyttelse af det enkelte individ.

I denne sammenhæng er det vigtigt at holde sig tre træk ved Bernsteins analyse for øje. For det første betyder en høj grad af klassifikation ikke automatisk en tilsvarende høj grad af rammefastsættelse. For det andet er integrated code og collection code idealtypiske analysebegreber, der ikke kan bruges til en egentlig kategorisering af botilbud eller pædagogisk-teoretiske systemer, idet man næppe kan forestille sig en organisation uden en vis grad af klassifikation og rammefastsættelse. For det tredje vil ethvert forsøg på at igangsætte og implementere udvikling, der ikke tager højde for de to dimensioner, skabe forvirring, utryghed og sandsynligvis passiv modstand.

Men Bernsteins analyse har en række fordele for forståelsen af delprojekternes kommunikationsforløb inden for rammerne af det samlede projekt:

- Kodebegreberne kan bruges til at fange nogle generelle og væsentlige forskelle mellem forskellige botilbud og pædagogisk-teoretiske ideologier.
- Reelle ændringer af botilbud eller pædagogiske systemer vil således også medføre ændringer i graden af klassifikation og rammefastsættelse.

Set i bakspejlet - eller fremad med henblik på de deltagende projekters fortsatte udvikling - betyder dette, at begreberne bør kunne bruges til en generel overordnet styring af pædagogiske udviklingsprojekter. Dette kom således til udtryk i følgende eksempel:

På et af de deltagende botilbud ønskede man for eksempel en lokal udvikling hen imod en lavere grad af rammefastsættelse og klassifikation. Man ønskede en højere grad af egenbestemmelse og mulighed for at tilkendegive valg, man ønskede at integrere den projektudvalgte beboer i botilbuddets almindelige hverdag, man ønskede et udbygget personalesamarbejde, og man ønskede at satse yderligere på aktiviteter og forløb for den pågældende beboer på tværs af bo- og dagtilbud. Alligevel dukkede der tiltag op, der tydeligt gik i retning af en højere grad af klassifikation, som for eksempel brugen af talemaskine. Dette resulterede i en diskussion af, hvilken ændringsretning man egentlig ønskede i botilbuddets kode og en dertil svarende revision af tiltagene.

6.1.2 Fysiske rammer for miljøet

Det kan ofte være svært at afgøre, hvad der kommer først - hønen eller ægget! Er det de politiske visioner og realiteter, den forvaltningsmæssige regulering, tilbuddets organisatoriske ledelse eller den pædagogiske ideologi? Under alle omstændigheder har disse forhold - hver for sig og tilsammen - været med til at danne rammen for hverdagens kommunikative miljø i de deltagende botilbud.

De syv deltagende bomiljøer er forskellige, hvad angår de bygningsmæssige rammer og bygningernes indretning, og en del af bomiljøerne er enten i gang med at bygge eller nyindrette sig i de eksisterende bygninger. Disse forskelligheder – og for nogle bomiljøers vedkommende behovet for at nybygge og nyindrette – kan forstås og bliver oftest begrundet i tre forhold: nemlig behovet for det hospitalsagtige, behovet for det fængselsagtige og bomiljøernes historiske udvikling.

Det hospitalslignende miljø

Nogle af bygningerne er bygget og indrettet med henblik på at kunne varetage omsorgsbehov hos meget fysisk og psykisk handicappede mennesker. Disse bygninger er indrettet med store arealer, der gør det muligt at komme rundt med kørestole, løftehjælpemidler med mere. Dette hospitalslignende miljø kommer til udtryk i for eksempel lange, lige gange, i store fælles toilet- og badefaciliteter, i store værelser med lifte og eleverbare senge og i særlige lokaler beregnet til administrative aktiviteter og personalets ophold. Pædagogisk forklares denne indretning med henvisning til, at den giver de bedste muligheder for beboeren såvel som for personalet til at kunne give den fornødne omsorg og støtte.

Det fængselslignende miljø

De syv bomiljøer har indrettet sig meget forskelligt, hvad angår personalets mulighed for at kontrollere beboernes kommen og gåen. Nogle steder anvendes således kode-dørlåse til kontrol af beboerne. Hertil kommer, at der også er forskel på, hvorledes medarbejderne betragter beboernes egne værelser. Dette spænder fra at opfatte beboerens værelse som et privat 'fristed', hvor hverken medarbejdere eller medbeboere kan gå ind uden at være inviteret eller uden først at have spurgt om lov - til en slags celle med overvågning og regulering af både beboeren og personalets kommen og gåen.

Et af de deltagende botilbud er bygget specielt til at varetage omsorg for og yde støtte til mennesker med autisme. Bygningerne er derfor bygget og indrettet med henblik på at sikre faste og stabile rutiner samt en rolig og uforstyrret atmosfære. Bygningerne rummer grupper af beboere med to til tre personer i hver enhed. Rumplaceringen og indretningen sigter på, at uro et sted ikke kan sprede sig til andre steder i bomiljøet.

Disse fængselslignende forhold begrundes under henvisning til beboernes behov for tryghed og sikkerhed samt til de økonomiske besparelser, som teknologiske løsninger i form af overvågnings- og alarmsystemer giver:

"Et af de områder, hvor Videns- og Formidlingsenheden snarest vil etablere en temadag, er inden for "overvågning" og "varsling". Der kan være store fordele i at eksempelvis ressourcer, der bruges til nattevagt, i stedet kan benyttes til pædagogiske aktiviteter i dagligdagen. En sådan omfordeling af ressourcer kræver en meget grundig forberedelse og en grundig debat af etiske og praktiske forhold" (Hjort-Pedersen & Nørager 2002:5).

Det historiske miljø

Arkitekturen og indretningen af de syv deltagende botilbud afspejler de forskellige perioder, i hvilke bygningerne er opført - og ligeledes de forskellige omsorgsideologier fra de respektive perioder. Det ældste botilbud blev således taget i brug i 1969 og var et af de første byggerier, der blev opført med henblik på at flytte velfungerende beboere ud fra en af de store centralinstitutioner. Botilbuddet består af relativt store fællesarealer og meget små egne værelser og fælles badeværelsesfaciliteter. Det typiske beboerværelse er otte m². Arkitekten og bygherren siges at have planlagt det således for at undgå, at man placerede mere end ét menneske i hvert værelse. Arkitektur og indretning kan ses dels som en afspejling af de kollektivtanker, der opstod i 1960'erne, dels som en reaktion på de tidligere centralinstitutioners store sovesale.

Bygningerne i de øvrige deltagende botilbud er alle opført i forbindelse med afviklingen af de store institutioner i løbet af 1980'erne. De er således alle opdelt i huse med plads til 4-6 beboere. Husene har en fælles indgang og er først og fremmest præget af de store fællesarealer – opholds-/spisestue, køkken, badeværelser samt kontor og personalerum. Beboernes egne værelser, der er på cirka 15-20 m², udgør 1/3 af det samlede areal. Denne fordeling skal formentlig ses som et kompromis mellem en normaliseringstankegang og de begrænsninger, der er forbundet med at skulle tage sig af mennesker med et stort behov for omsorg, praktisk hjælp og mange støttepersoner i hverdagen¹¹. Vi har igennem de seneste år oplevet, hvad der er blevet kaldt en begyndende ghettoisering. Der er tendenser til igen at samle geografisk spredte små bomiljøer til større bomiljøer, hvor mennesker med udviklingshæmning kan leve i 'egne lejligheder', men nu som naboer til hinanden. Denne udvikling og dens begrundelser har skabt debat. På den ene side hævdes det, at oprettelsen af større bomiljøer bestående af mennesker, der bor i 'egne lejligheder', fremmer beboernes livskvalitet, fordi det

¹¹ De syv deltagende botilbud er alle amtskommunale - og relativt store. Det mindste af dem rummer fjorten beboere, mens de større har op til tres beboere og cirka hundrede ansatte medarbejdere. Sammenlignet med kommunale botilbud er de amtskommunale tilbud beboet af mennesker, der livet igennem har brug for udstrakt støtte til hverdagens almindelige gøremål, eller som har et behov for omsorg, overvågning eller behandling, som ikke kan tilgodeses på anden måde (Socialministeriet 1998).

omdefinerer den professionelles rolle, idet den nye indretning tydeliggør, at personalet arbejder i beboernes hjem, og fordi det giver mulighed for, at beboerne kan skabe sig et socialt netværk med hinanden og dermed undgå den sociale isolation, der ofte har præget livet i de små selvstændigt beliggende bomiljøer, da fysisk integrering i et lokalsamfund ikke sikrer beboerne mod, hvad der er blevet benævnt som hverdagslivets sociale segregation (Gustavsson 1992). På den anden side hævdes det, at ghettoiseringen er en slags tilbagevenden til de store institutioner, og at begrundelserne for denne tilbagevenden primært skal søges i økonomiske overvejelser samt i de belastende arbejdsforhold, som medarbejderne ofte har i de små selvstændige bomiljøer. Belastende fordi personalet i de små miljøer ofte arbejder alene og dermed har svært ved at klare akutte situationer, der kræver fuld koncentration om en enkelt beboer.

De syv projektdeltagende bomiljøer bærer bygnings- og indretningsmæssigt i forskellig grad præg af det hospitalsagtige, det fængselsagtige og den administrativt skabte familieagtige eller kollektivistiske livsform samt af både at være beboernes hjem og personalets arbejdsplads.

Hvis begreberne klassifikation og rammesætning bruges til at analysere den fysiske udformning og indretning af bomiljøerne kan det hævdes, at brugen og indretningen af det fysiske miljø generelt er præget af en temmelig høj grad af klassifikation. Dette viser sig i flere forhold. For det første ser der ud til at være stærkt markerede grænser mellem bomiljøernes forskellige bohuse. Kun en enkelt ud af de mere end 600 observationer, der i projektet blev foretaget af beboernes hverdagsliv, viser en beboer på besøg i et andet af bomiljøets huse. For det andet er der i de fleste af bohusene klare funktionsopdelinger af rummene samt tydelige markeringer af grænserne mellem medarbejderrum, fællesrum og beboernes private værelser, ligesom indretningen bærer præg af, at det ved siden af beboernes hjem er en arbejdsplads, der skal fungere, hvilket betyder, at indretningen af rummene er funktionelle, og at tingene i huset har deres helt faste pladser.

Et sådant fysisk miljø, der lægger op til en administrativt besluttet kollektiv livsform, sætter nogle rammer om kommunikationen og relationerne. Hverdagens aktiviteter og sociale liv kommer primært til at foregå i fællesrummene, mens beboernes private værelser bliver det fri rum, hvor beboeren kan trække sig tilbage, hvis det sociale bliver for meget, og beboeren derfor trænger til ro og uforstyrrethed. Det er primært i fællesrummene, at beboerne har mulighed for at interagere med hinanden og med de ansatte. Men da det er i interaktionen med de ansatte medarbejdere, at beboerne har mulighed for at gøre opmærksom på deres ønsker og behov, og da det er medarbejderne, der har magten til og mulighederne for at imødekomme disse ønsker og behov, opleves medbeboerne tilsyneladende ofte som værende i vejen og som konkurrenter i bestræbelserne på at få medarbejdernes opmærksomhed. Det er, viser de i forbindelse med base-line

undersøgelsen foretagne observationer af hverdagslivet, slående, hvor ofte observatøren bedømmer beboernes samvær som værende serielt, hvilket vil sige, at beboerne er fysisk tilstede sammen uden tilsyneladende at interagere eller ville noget med hinanden. Ligeledes er det slående, at beboerne trækker sig tilbage på deres eget værelse, hvis der ikke er tilgængelige medarbejdere tilstede i fællesrummene.

Men netop vægtningen af fællesrummene og et fællesskab, der er administrativt reguleret, er tilsyneladende med til at fremme interaktionsformer, der bringer tanker hen på de institutioner, som ifølge Servicelovens intentioner ikke længere skulle eksistere. Når det som her er hævdet, at indretningen af bomiljøernes fysiske miljø er præget af en temmelig høj grad af klassifikation, og at dette miljø sætter nogle rammer for den kommunikation, der udfolder sig, blandt andet ved at det er medarbejderne, der er i fokus og som regel styrer kommunikationen og interaktionen i bohusenes fællesrum, skal det også påpeges, at der er forskelle i graden af klassifikation og rammesætning, hvad angår de syv bomiljøers fysiske rammer og indretning. Yderpunkterne er således på den ene side det bomiljø, der bygnings- og indretningsmæssigt må siges i udpræget grad at være præget af collection code begrundet i, at beboerne er mennesker med autisme og derfor direkte er planlagt og bygget med henblik på gennem stærke rumlige adskillelser at sikre ro og social uforstyrrelighed, mens et par af de andre bomiljøer, der indgår i projektet, bygnings- og indretningsmæssigt i højere grad er præget af integrated code.

Det bliver spændende at se, hvordan de bomiljøer, der nu bliver opført og indrettet med henblik på at sikre beboerne større private områder på bekostning af fællesområderne, vil påvirke den klassifikation og den rammesætning af kommunikationen, der udspringer af det fysiske miljøes indretning.

6.1.3 Pædagogiske strukturers betydning for hverdagen

Med klassifikation menes - som ovenfor nævnt - den måde, man i et miljø opdeler virkeligheden i begreber, genstande, tid og rum på. Denne opdeling er også en inddeling i, hvad der passer sammen, og hvad der ikke passer sammen i miljøet. Man taler om en høj grad af klassifikation, når der for eksempel er en skarp adskillelse af kompetenceområder, et stærkt struktureret magthierarki eller stærkt styrende tidsskemaer, når pædagoger og lærere i et bo- eller dagtilbud ikke må blande sig i hinandens aktiviteter, når bestemte kommandoveje konsekvent skal følges, eller når spisetiderne skal overholdes.

Hverdagens strukturering

Med Servicelovens vedtagelse i 1998 blev institutionsbegrebet afskaffet på det lovgivningsmæssige og overordnede administrative plan, da støttetrængende menneskers boligforhold blev adskilt fra de sociale serviceydelse. Imidlertid kan institutionsbegrebet betragtes ud fra andre perspektiver end de lovgivningsmæssige og administrative, idet

bomiljøet med dets professionelle støttepersoner rammesætter beboerens hverdagsliv. Det er netop karakteristika ved denne rammesætning, der er afgørende for, om beboerne lever et institutionaliseret liv eller et liv, hvor beboerne har indflydelse på deres hverdagsliv. Erving Goffman (1967) har beskrevet følgende karakteristika ved det liv, der levedes indenfor totalinstitutionens mure:

- *Forudsigelighed*; dagen, året, livet inden for totalinstitutionens rammer kendes stort set på forhånd. Alle ved, hvad der kommer til at ske i dag, i morgen, om en uge.
- *Standardisering*; livet er kronologiseret, fyldt med tidsskemaer og faste rutiner. Det er ikke beboernes behov, men de institutionaliserede rytmer og standarder, der bestemmer livsytringernes retning.
- *Manglende varians*; i morgen bliver som i dag, ingen overraskelser, lidt angst og lidt glæde, men måske tryghed. Dagene flyder ensartet over i hinanden, og livet antager en lidt grålig tone.
- *Typologisering*; beboerne opdeles efter kriterier og kategorier (diagnoser, domme, alder med mere). Ud fra denne typologisering bestemmes forventningerne til institutionens beboere, beboernes livsrum og behov.
- *Homogenisering*; inden for institutionslivets rammer forsøger man at opnå størst mulig ensartethed i behandlingen af beboerne, dog med hensyntagen til typologiseringen.

Det rammesatte liv i totalinstitutionen er således karakteriseret ved, at der ikke rigtigt er noget at kommunikere om. Kaffen kommer til kaffetid, og ikke når beboerne udtrykker ønsker om en kop kaffe, lyset slukkes ifølge husordenens bestemmelser, og ikke når beboerne udtrykker lyst til at få lyset slukket, ligesom der ikke rigtig sker noget nyt, hvorom der kan fortælles og berettes. Det tilrettelagte institutionaliserede liv virker hæmmende på kommunikation og medindflydelse. Der skal ikke være tvivl om, at de syv projektdeltagende bomiljøer ikke kan karakteriseres som totalinstitutioner, og at beboernes hverdagsliv er blevet afinstitutionaliseret, siden særforsorgen blev udlagt for 25 år siden. Når det er sagt, er det imidlertid stadig vigtigt at analysere og overveje, i hvilken grad planlægningen og struktureringen af hverdagslivet i bomiljøerne virker fremmende eller hæmmende på mulighederne for beboernes medindflydelse og for etablering af kommunikative samspil.

Forudsigelighed, standardisering og manglende varians

Nedenfor vises to eksempler på de hverdagsforløb, der blev observeret i de deltagende botilbud, før de påbegyndte deres kommunikationsprojekter. Det første er valgt, fordi det udgør et typisk forløb, hvor de daglige rutiner som regel kun brydes af begivenheder som festligholdelse af mærkedage eller nødvendige aktiviteter som for eksempel et lægebesøg. Der er dog i hele observationsmaterialet - bestående af observationer af i alt 34 dagforløb - to undtagelser, hvor de sædvanlige dagforløb brydes på baggrund af beboernes udtrykte behov. Observationerne synes at vise, at der er en høj grad af stabilitet i struktureringen

af, hvor beboeren er, og hvad beboeren laver på bestemte tidspunkter af dagen. Ud over observationerne af tid, sted og aktivitet er der her medtaget en oversigt over, hvor mange øvrige beboere, hvor mange medarbejdere og hvor mange, der ikke arbejder eller bor i bohuset, beboeren er sammen med. Dette sidste forekommer interessant, fordi der her viser sig tydelige variationer i de 34 observerede dagforløb. Det ser således ud til, at valget mellem at være alene på eget værelse eller at være i fællesrummene sammen med andre er et valg, hvorigennem beboerne sætter deres personlige præg på dagligdagen.

Eksempel på et typisk hverdagsforløb

| Tid | Beboeren opholder sig sædvanligvis på dette sted på dette tidspunkt af dagen | Beboeren beskæftiger sig med en aktivitet, der er prøvet mange gange før | Antal andre personer, beboeren er i rum sammen med M: Medarbejdere B: andre beboere A: Andre |
|-------|--|--|---|
| 08.30 | Ja | Ja | M: 1 |
| 09.00 | Ja | Ja | M: 2; B: 8 |
| 09.30 | Ja | Ja | M: 1; B: 6 |
| 10.00 | Ja | Ja | M: 2; B: 5 |
| 10.30 | Ja | Ja | M: 1; B: 4 |
| 11.00 | Ja | Ja | M: 1; B: 4; A: 1 |
| 11.30 | Ja | Ja | M: 1; B: 4 |
| 12.00 | Ja | Ja | M: 1; B: 3 |
| 12.30 | Ja | Ja | M: 2; B: 8 |
| 13.00 | Ja | Ja | M: 2; B: 8 |
| 13.30 | Ja | Ja | M: 1 |
| 14.00 | Ja | Ja | M: 2; B: 2 |
| 14.30 | Ja | Ja | M: 2; B: 6 |
| 15.00 | Nej (Der fejres fødselsdag) | Ja | M: 3; B: 3 |
| 15.30 | Ja | Ja | |
| 16.00 | Ja | Ja | |
| 16.30 | Ja | Ja | |
| 17.00 | Ja | Ja | |
| 17.30 | Ja | Ja | |
| 18.00 | Ja | Ja | M: 3; B: 8; A: 2 |
| 18.30 | Ja | Ja | |
| 19.00 | Ja | Ja | |
| 19.30 | Ja | Ja | M: 2; B: 5; A: 2 |
| 20.00 | Ja | Ja | |
| 20.30 | Ja | Ja | |
| 21.00 | Ja | Ja | B: 1 |

Det andet eksempel er valgt, fordi det i ekstrem grad viser et institutionelt rammesat hverdagsforløb, hvor selv de sociale relationer er nøje planlagte og strukturerede. Det skal nævnes, at det ekstremt rammesatte dagforløb pædagogisk begrundes i beboerens autisme, hvilket gør, at beboeren har behov for rutiner og forudsigelighed. Det skal også nævnes, at beboeren kan reagere voldsomt, hvis han oplever utryghed, fordi de nøje fastlagte daglige rutiner ikke følges.

Eksempel på det mest ekstremt institutionelt rammesatte hverdagsforløb i projektet

| Tid | Beboeren opholder sig sædvanligvis på dette sted på dette tidspunkt af dagen | Beboeren beskæftiger sig med en aktivitet, der er prøvet mange gange før | Antal andre personer, beboeren er i rum sammen med M: Medarbejdere B: andre beboere A: Andre |
|-------|--|--|---|
| 07.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 07.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 08.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 08.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 09.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 09.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 10.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 10.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 11.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 11.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 12.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 12.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 13.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 13.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 14.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 14.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 15.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 15.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 16.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 16.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 17.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 17.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 18.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 18.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 18.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 19.45 | Ja | Ja | M:1 |
| 20.15 | Ja | Ja | M:1 |
| 20.45 | Ja | Ja | M:1 |

Hvis hverdagens strukturering i de syv projektdeltagende botilbud vurderes i forhold til Goffmans karakteristika for livet i totalinstitutionen, tegner der sig følgende overordnede billede, selvom de deltagende bomiljøer på mange måder fungerer forskelligt med hensyn til, i hvor høj grad beboerens hverdagsliv planlægges og rammesættes (Se kapitel 5): Hverdagslivet i de syv bomiljøer er i temmelig høj grad præget af den forudsigelighed, som faste rutiner skaber, og de standardiseringer, der udspringer af planlægning og dagskemaer. Det ser i den forbindelse ud til, at man stadig med rimelighed kan tale om, at institutionsnissen flyttede med ud af de store centralinstitutioner.

Typologisering og homogenisering

Også typologiseringen kan i flere af de syv bomiljøer genfindes i form af visitationskriterier for det at blive beboer og i form af, at de enkelte bohuse i et bomiljø specialiseres i forhold til det at rumme bestemte typer af beboere som for eksempel beboere med psykiatiske problemer, beboere med Prader Willis syndrom, ældre omsorgskrævende beboere, mobile og ikke mobile beboere og så videre. Hvor det institutionaliserede livs karakteristika i

forskellig grad kan genfindes, hvad angår forudsigelighed, standardisering og typologisering, kan dette dårligt hævdes med hensyn til homogeniseringen, hvilket vil sige det at forsøge at behandle alle beboerne ens. Der er i bomiljøerne som i resten af samfundet sket en individualisering, hvilket sætter sig igennem som individuel tilrettelægning af den enkelte beboers hverdagsliv og individuelle handleplaner.

I ethvert miljø vil der naturligvis forekomme en grad af klassificering - som minimum vil der altid være en skelnen mellem miljøets deltagere og dem, der ikke lever i miljøet. Et ønske om klassificering kan opstå hos mennesker, der indgår i en relation - men ofte er klassifikationen dikteret ovenfra og er således en ydre bestemmelse af relationerne. Der er imidlertid også tale om klassifikation, når der inden for miljøets rammer sondres mellem forskellige grupperinger af deltagere – for eksempel mellem ansatte og beboere.

I alle former for menneskelig kommunikation indgår både tolkning og fortolkning - men det er en rimelig hypotese at formode, at et svært kommunikationshandicap pålægger den pædagogiske samtalepartner en større tolknings- og fortolkningsopgave end sædvanligt. Det er imidlertid svært at graduere kommunikationshandicap - især når det drejer sig om at indfange såvel den impressive forståelse som det ekspressive udtryk. I nærværende projekts oprindelige design er der blevet opereret med en tredeling af brugergruppen (tænkt i et spektrum med glidende overgange), hvor udgangspunktet ikke var, hvad brugeren ikke kunne - men hvad systemet kunne tilbyde af 'følsomhed og åbenhed' over for brugerens udspil med henblik på at fortolke og understøtte brugerens kommunikationsforsøg. Udgangspunktet var således en tanke om, at det var muligt at opstille nogle principper for, hvorledes selv svært handicappede brugeres forhold til deres omgivelser kunne opfanges og registreres:

- En gruppe af brugere, der besad et impressivt sprog og havde en relativ stor social erfaring. Denne gruppe kunne formentlig støttes til at udtrykke meninger, holdninger og ønsker, såfremt det var muligt at trække på en rimelig standardiseret kommunikationsform (for eksempel tegn-til-tale, piktogrammer, Bliss). Her gjaldt det således om at få opbygget et bredt kendskab til fordele og ulemper ved de kommunikationshjælpemidler, der kendes og anvendes i dag.
- En anden gruppe brugere, der ikke besad et impressivt sprog, men måske nok havde en hvis form for social erfaring, der dog var bundet meget til relationerne til de støttepersoner, der fandtes omkring dem. Her var det formentlig væsentligt at udvikle en kombination af metoder, hvor det at kunne sige til og fra (og således udtrykke en mening eller en holdning) måtte kombineres med udsagn indhentet gennem interview med nærtstående personer (familie, personale, måske andre brugere). Det var ligeledes nødvendigt i denne kombination af metoder også at indtænke den direkte observation af brugerens forhold til sine omgivelser.

- En tredje gruppe brugere udgjordes af mennesker med meget svære handicap, hvor det var umuligt at afgøre, hvorvidt de besad et impressivt sprog. Denne gruppe var ikke alene totalt afhængig af sine omgivelser, men havde muligvis også så svært ved at tage initiativ til kontakt eller blot signalere lyst/ulyst, at næsten al kommunikation afhang af omgivelsernes fortolkning (og væremåde som reaktion på modoverføringer).

I takt med udfoldelsen af projektet har det imidlertid vist sig, at denne oprindelige inddeling ikke er den mest hensigtsmæssige - først og fremmest fordi den ikke tager højde for, at kommunikation er udtryk for og finder sted i en relation mellem to eller flere parter. Kommunikation er altid intentionel, idet samtaleparterne hver for sig ønsker at opnå et eller andet, som kræver fælles forståelse, fælles anstrengelser og gensidig accept af den anden som fuldværdig kommunikationspartner (Jævnfør Lisina, afsnit 4.1). For at få sit eget budskab igennem så klart og utvetydigt som muligt har hver kommunikationspart sin egen (kontekstafhængige) strategi for, hvorledes forståelsen kan/skal optimeres hos den anden part (Jævnfør Larsen, afsnit 4.4). Anlægges et sådant strategiperspektiv, tegner der sig nogle helt andre inddelinger af brugergruppen og dens forskellige kommunikationsberedskaber. Med udgangspunkt i brugergruppen selv kan man formentlig tale om følgende grupperinger:

- En gruppe, der har megen erfaring med at benytte sig af pædagoger i kommunikativ henseende, og som kan eller har defineret deres eget behov for at blive tolket. De tager selv initiativ til at kontakte en relevant støtteperson, når der foreligger information og viden om muligheder for kommunikativ støtte. De er også vant til synlighed i offentlige fora på baggrund af den kommunikative støtte og holder sig heller ikke i disse situationer tilbage for at kontakte pædagogen.
- En gruppe, der 'skjuler' sig mere blandt de verbalt kommunikerende brugere, især fordi de ofte er vant til at klare sig på tomandshånd uden kommunikativ støtte. For mange af dem kan det være uvant at bruge støtte (især i den ældre del af gruppen).
- En gruppe, der ofte er meget isoleret og afhængig af deres kontaktperson. De er - og har været - en meget usynlig gruppe, når det drejer sig om kommunikativ støtte, og er således ikke vant til at bruge en sådan støtte i større omfang.

Tager man derimod sit udgangspunkt i pædagogernes oplevelse og opfattelse af beboerne og deres kommunikative formåen, tegner der sig et tredje billede af, hvorledes gruppen af kommunikationshandicappede bør inddeles. Det viste sig nemlig ved de etnologiske observationer, at projektdeltagerne i personalets øjne samlet set ikke udgjorde en homogen gruppe. I den sammenhæng skal det noteres, at personalet har udpeget projektdeltagerne, men at der - på tværs af boenhedernes og dagtilbuddenes personalegrupper - er en forskellig opfattelse af, hvad det vil sige 'ikke at have sprog'. Når personalet ved de etnologiske observationer uformelt italesatte hvilken gruppe, der ikke kunne kommunikere, omtalte de i virkeligheden mindst tre forskellige grupper:

- Beboere der ikke kunne kommunikere - hverken gennem ord eller bevægelser.
- Beboere der havde et meget begrænset ekspressivt verbalt sprog - og således nok kunne udtrykke vilje, men ikke nuancer.
- Beboere som havde sprog, men som ikke anvendte det.

På tværs af disse kategorier opdelt personalet desuden efter, hvor meget de vurderede, at beboeren forstod af deres kommunikation. I rapporten er den enkelte projektdeltagers faktiske evner til at kommunikere naturligt nok ikke blevet afdækket. Når analyse og handlingsanvisninger – på trods af det brogede materiale - er fælles, er det ud fra den opfattelse, at den oplevede kommunikative formåen er afgørende for, hvordan kommunikationen foregår, samt for de problemstillinger, der opstår i relation til kommunikationen.

Årsager til det institutionaliserede hverdagsliv

Det til en hvis grad institutionaliserede hverdagsliv i bomiljøerne kan skyldes flere forhold.

- Næmlig for det første det forhold, at beboerne, som de fleste andre borgere i vort samfund - forsøger at skabe tryghed, mening og orden i dagligdagens kompleksitet gennem det at etablere faste hverdagsrytmer og rutiner. Institutionaliseringsen af hverdagslivet kan her ses som udtryk for beboernes egen forvaltning af deres liv inden for de rammer, der sættes for hverdagslivet i det komplekse moderne samfund. For det andet kan institutionaliseringsen af hverdagslivet skyldes det forhold, at mennesker med visse typer af funktionsnedsættelser såsom autisme ifølge den eksisterende klinisk diagnostiske viden har behov for den tryghed i hverdagslivet, som en ekstrem høj grad af forudsigelighed, struktur og rutiner kan medvirke til at skabe. Institutionaliseringsen af hverdagslivet kan her ses som et udtryk for, at den diagnostiske typologisering bruges til at definere beboerens behov. Her er behovet for en i mindste detalje planlagt, rutineret og ordnet hverdag. Endelig for det tredje kan institutionaliseringsen af hverdagslivet skyldes, at bomiljøerne ved siden af at være beboernes hjem også er medarbejdernes arbejdsplads. Dette forhold medfører et dobbelt behov for kontrol og styring; nemlig medarbejdernes eget behov for at kunne styre og kontrollere, hvad der foregår i deres liv - herunder hvad der foregår på deres arbejdsplads og den forvaltende myndigheds behov og krav om, at der er styr på og kontrol over såvel arbejdsprocesser som resultater. Nøglen til det at have styr på andre ligger i det at kunne etablere et herredømme, der regulerer, hvad mennesker laver på bestemte steder på fastsatte tidspunkter (Foucault 1977; Negt 1985).

Institutionaliseringsen af hverdagslivet i bomiljøerne i form af fastlæggelse af rutiner og procedurer, planlægning og udarbejdelse af dagskemaer samt specialisering af de enkelte bohuse kan således også ses som et resultat af medarbejderen og forvaltningens behov for at kunne styre og kontrollere beboernes hverdagsliv.

Det kan altid diskuteres, i hvor høj grad institutionaliseringen af de enkelte beboeres hverdagsliv i bomiljøerne er skabt af beboerne ud fra deres behov for den tryghed og den orden, som faste daglige rutiner kan være med til at skabe, og i hvor høj grad institutionaliseringen af den enkelte beboers hverdagsliv er rammesat uden, at beboeren har haft væsentlig indflydelse på det - enten fordi de tilhører en bestemt diagnostisk kategori, der vurderes at have brug for forudsigelighed og struktur, eller fordi rammesætningen tilgodeser forvaltninger og medarbejderes behov for at have styr på og kontrol over, hvad der sker på arbejdspladsen. Det kan også diskuteres, hvad der er en god og hensigtsmæssig balance for den enkelte beboer mellem på den ene side en noget kaotisk, ustruktureret og uforudsigelig hverdag og på den anden side en hverdag, der leves med nøje fastlagte skemaer, rytmer og rutiner. Med andre ord balancen mellem det at kunne finde tryghed i dagligdagens rutiner og forudsigelighed og det at blive udfordret og hver dag skabe sin egen dag gennem valg og det at meddele egne behov og valg til familie, medbeboere, medarbejdere og andre, der har indflydelse på dagligdagen.

Det kan imidlertid dårligt diskuteres, at det at arbejde med kommunikationsudvikling og brugerindflydelse betyder, at hverdagslivets strukturering konstant må overvejes for at sikre, at der reelt er noget at tage stilling til og noget at kommunikere om. Det må således overvejes, hvorvidt hverdagslivets strukturering forhindrer brugerindflydelse og gør kommunikation unødvendig, og det må overvejes, hvorvidt struktureringen af hverdagslivet mere skyldes forvaltningers og medarbejderes forestillinger om det normale hverdagsliv samt behovet for at have styr på og kontrol med, hvad der foregår i bomiljøet, end det skyldes beboernes behov for rutiner, skemaer og rammer.

Det fremgår af såvel de to ovenstående eksempler på dagforløb som af de 32 andre observerede dagforløb og af udsagnene fra nogle af de medarbejdere, der gennemførte observationerne af hverdagslivet, at beboernes hverdag stadig i høj grad er præget af rytmer og rutiner, som beboerne kun har haft ringe indflydelse på: *"Puh, hvor sidder de fast, de institutionsrytmer og rutiner"*, som en observatør sagde i et af de syv bomiljøer, hvor hverdagslivet umiddelbart synes mindst præget af institutionsrytmer og rutiner. Med Bernsteins begreber må hverdagslivet i de syv deltagende bomiljøer karakteriseres som præget af fra høj grad af klassifikation og rammesætning til ekstrem høj grad af klassifikation og rammesætning. Høj grad af klassifikation, fordi hverdagen er opdelt i fastlagte tids-, sted- og aktivitetskategorier, og høj grad af rammesætning, fordi beboerne kun har haft ringe indflydelse på denne udformning af hverdagen.

Det fremgår desuden af evalueringen, at de gennemførte kommunikationsprojekter fik betydning for udviklingen af kommunikationsmiljøet i de bohuse, der gennemførte projekterne, idet opmærksomheden omkring de projektdeltagende beboeres udtrykte ønsker og behov blev skærpet, og de projektinvolverede beboere dermed fik større

indflydelse på deres hverdag. Men det fremgår også, at de gennemførte kommunikationsprojekter ved afslutningen ikke havde haft den store virkning på den måde, hvorpå hverdagslivet blev planlagt og udformede sig i de enkelte bohus og i det samlede bomiljø. Dette må skabe bekymring i forhold til, om de indvundne erfaringer fra gennemførelsen af kommunikationsprojekterne får nogen betydning for den måde, hvorpå beboernes hverdag planlægges og struktureres og dermed for kommunikationsmiljøet. Det må være vigtigt i det fremtidige arbejde med udvikling af kommunikation og brugerindflydelse at holde fast i, at det at arbejde med kommunikationsudvikling ikke blot drejer sig om det at finde en metode eller et kommunikationshjælpemiddel, men også drejer sig om at gøre kommunikation meningsfuld gennem det at skabe rum og plads til en kommunikation, der har betydning for beboernes hverdagsliv. Det drejer sig således også om udvikling af bomiljøernes pædagogiske koder og hele virksomhedskulturen.

6.1.4 Professionsforståelse og kommunikation

Medarbejdernes forståelse af og holdning til deres profession som støttepersoner i forhold til mennesker med vidtgående fysiske og psykiske funktionsnedsættelser har en væsentlig betydning for, hvordan beboernes hverdagsliv planlægges, struktureres og leves, ligesom det har betydning for de rammer, der skabes omkring kommunikation og indflydelse. Medarbejdernes professionsforståelse har således betydning for klassifikationen og rammesætningen af hverdagslivet i bomiljøerne.

Med særforsorgens udlægning i 1980 blev det sidste skridt taget til at gøre arbejdet med støtte til mennesker med svære funktionsnedsættelser til en pædagogisk opgave. Hermed skiftede forståelsen af arbejdet fra en medicinsk pleje- og omsorgsforståelse til en pædagogisk udviklings- og omsorgsforståelse. Denne forståelse af, at opgaven er at yde omsorg og etablere udviklingsforløb i forhold til mennesker, der har brug for støtte, er stadig kernen i professionsforståelsen hos medarbejderne i de syv projektdeltagende bomiljøer. At være en god og effektiv pædagogisk medarbejder er ved siden af omsorgen at medvirke til at skabe udvikling og forandringer hos eller for de mennesker, der skal støttes. Den pædagogiske medarbejder har således en plan, en hensigt med samværet ud over samværet i sig selv - nemlig udvikling. Det, der har præget diskussionerne og forandringerne i professionsforståelsen fra særforsorgens udlægning i 1980 og frem til i dag, har ikke så meget været synet på, at opgaven består af at yde omsorg og i at udvikle beboeren og/eller dennes livsbetingelser. Nej, diskussionen og forandringerne har primært drejet sig om, hvad der er intentionen, hensigten med denne udvikling af beboeren og/eller livsbetingelser. Stærkt inspireret af de svenske forskere Agneta Hugemark og Karin Wahlström (2002) kan der opstilles følgende figur over aktuelle idealtyper for hensigten med støtte til mennesker med funktionsnedsættelser:

| Ideal variable | Rehabilitering | Livskvalitet | Service |
|---------------------------|--|---|---|
| Intention Mål | Rehabilitering Behandling Funktionstræning | Det 'gode' liv Relationen Kommunikation | Service Behovsanalyse Tjenesteydelser |
| Syn på beboer | Objekt | Relationel subjekt | Autonomt subjekt |
| Syn på medarbejder | Fagligt kompetent ekspert Videnskabeligt Intellektuelt | Menneskelig kompetent samspilspartner Intellektuelt Emotionelt | Serviceorienteret facilitator Fysisk kompetent Medgørlig |
| Beslutning og Magt | Medarbejderen | Medarbejder og beboer | Beboer |

Disse tre idealtyper kan på den ene side ses som afløsende hinanden i et historisk forløb, hvilket afspejler sig i blandt andet lovgivningen med Serviceloven som det hidtil endelige resultat. Men idealtyperne findes ikke i en ren form i den socialpædagogiske virkelighed. Medarbejderne i de deltagende botilbud henter således på forskellig måde deres professionsforståelse i alle de tre her skitserede idealtyper. Ændringer af holdninger og indarbejdede professionsforståelser tager tid, og selv om medarbejdernes forståelse af deres arbejde har været - og er - påvirket af livskvalitets- og serviceidealer, er det ikke let at give slip på de traditionelle forestillinger, der ligger i rehabiliteringsidealet om, at det er funktionsnedsættelsen, der er problemet, og det er mennesket med funktionsnedsættelse, der skal trænes og udvikles. Denne usikkerhed i synet på og sammenblanding af, hvad det egentlig er, der skal udvikles, viser sig i de gennemførte kommunikationsprojekter. Langt hovedparten af såvel de projektplaner som de beskrivelser og videoer, der er blevet optaget i forbindelse med base-line undersøgelsen, og projekternes evaluering fokuserer på beboerens mangelfulde kommunikative kompetence og på, hvordan disse kompetencer kan udvikles. Der er i den sammenhæng en oplagt fare for, at det at arbejde med kommunikation og brugerindflydelse udelukkende gøres til et spørgsmål om at vælge det rigtige hjælpemiddel og efterfølgende træning af beboeren i brugen af hjælpemidlet.

På trods af, at det er svært at opgive den traditionelle identitetsgivende ekspertrolle, der ligger i rehabiliteringsidealet, er der ingen tvivl om, at livskvalitets- og serviceidealerne har medvirket til en udvikling af hverdagslivet, hvor beboernes kommunikerede ønsker og behov har fået stadig større betydning for det hverdagsliv, der leves i bomiljøerne. Eller sagt med Bernsteins begreber har udviklingen af medarbejdernes professionsforståelse siden særforsorgens udlægning medvirket til, at bomiljøernes virksomhedskultur generelt har bevæget sig hen imod en lavere grad af klassifikation og rammesætning.

Nye tendenser

Efter nu kort at have forsøgt at gøre rede for det spektrum af professionsforståelser, der præger det socialpædagogiske arbejde i bomiljøerne, skal opmærksomheden rettes mod

nye modsætninger og tendenser i medarbejdernes professionsforståelse. I forbindelse med gennemførelsen af udviklings- og forskningsaktiviteter i de syv bomiljøer, er det således blevet tydeligt, at personalet oplever nogle nye og til dels modsætningsfyldte krav i og til deres arbejde. Krav, der er med til at skabe dilemmaer i personalets mere traditionelle professionsforståelser, og som påvirker det daglige arbejde og samværet med beboerne. Medarbejderne har igennem de seneste år oplevet et stadig øget krav om at kunne dokumentere planlægning, effektivitet og målrettethed i det daglige arbejde. En hurtig gennemgang af en årsrapport fra et botilbud, der følger den amtsligt fastsatte standard for udarbejdelse af årsrapporter viser, at personalet skal gøre status i forhold til tidligere formulerede udviklings- og servicemål samt obligatoriske tjekpunkter. Endvidere skal der gøres rede for aktivitetsniveau, målgrupper, samarbejdspartnere samt fokusområder for det fremtidige arbejde. Hertil kommer udarbejdelse af skriftlige samarbejdsplaner for den enkelte beboer, møder med pårørende og andre samarbejdspartnere, stadige revisioner af individuelle handleplaner samt indberetninger om magtanvendelse med mere. Det øgede krav om dokumentation og effektivitet i det socialpædagogiske arbejde oplever medarbejderne til dels som en faglig udfordring, idet de i øget grad må reflektere over og styre miljøets udvikling samtidig med, at de oplever det som en øget forvaltningsmæssig kontrol af, hvad der foregår i bomiljøet.

Dokumentations- og effektivitetspressets konsekvenser

Det øgede dokumentations- og effektivitetspres udløser forskellige oplevelses- og handlemønstre hos personalet. Det er en gennemgående oplevelse, at det skærpede krav om dokumentation flytter dele af personalets arbejde fra fællesrummene og den direkte kontakt med beboerne til møderum, kontor og skriveborde. Alt efter den enkelte medarbejders interesse og professionsforståelse opleves dette som et irritationsmoment og en barriere for at udføre det egentlige arbejde, der burde foregå i samværet med beboeren eller som en velkommen effektivisering af arbejdet med at udvikle bomiljøet. I sammenhæng med presset for at kunne dokumentere og synliggøre arbejdet har der i mange af botilbuddene udviklet sig en 'projektkultur'. Der formuleres og gennemføres projekter for det samlede bomiljø, de enkelte huse og de enkelte beboere. Der afholdes projektafleveringsseminarer, hvor enkelte bomiljøer og huse præsenterer deres projekter og resultater, og der etableres efteruddannelse i projektformulering og projektstyring. Her er eksempelvis et uddrag af programmet for et tre dages projektafleveringsseminar, som blev afholdt i 2004, og som involverede et par af de syv bomiljøer:

Tirsdag 4. maj

09.10 – 10.40: Peter 38 år: *Udvikling af metoder m.h.p. øget brugerindflydelse*

11.00 – 12.00: Ida 28 år: *"Brug af ur"*

13.00 – 13.50: Jens 52 år: *"Hjælp til barbering"*

14.10 – 15.10: Line 20 år: *"Øjenkontakttræning"*

Onsdag 5. maj

10.25 – 11.40: Ulla 6 år: "Sprogstimulering af et barn med Downs syndrom"

12.30 – 13.30: Lars 31 år: "Borddækning"

13.50 -14.50: Vibeke 57 år: "Afgang fra bolig og ankomst til dagcenter"

15.00 – 16.00: Helle 19 år: "Hvad skal jeg kunne"

Torsdag den 6. maj

09.10 – 09.55: Jesper 52 år: "Jespers garderobe"

10.10 – 11.10: Barn, 5 år: "Opbygge sociale relationer gennem strukturerede legesituationer"

11.20 – 12.20: Willy, 7 år: "om at spille spil"

13.10 – 14.10: Ole, 56 år: "Hente rengøringsmidler"

14.30 – 15.30: Karsten, voksen: "Overskuelighed, dag- og døgn"

Det øgede dokumentations- og effektivitetspres har konsekvenser såvel for de ansattes arbejdsmønstre som for beboernes deltagelse. Dette viser sig for eksempel i forhold omkring udarbejdelsen af skriftlige handleplaner. Af Servicelovens § 111 (Socialministeriet 1998) fremgår det, at kommunen eller amtet kan tilbyde eller selv beslutte at udarbejde en skriftlig plan for indsatsen for personer med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og at denne plan bør udarbejdes ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne. I praksis har en række amter og kommuner fremstillet standardiserede formularer til udarbejdelse af samarbejds- og handleplaner, der umiddelbart mere synes at tjene forvaltningens behov for dokumentation og statistiske opgørelser end det reelt at inddrage beboeren i beslutninger vedrørende dennes liv og dagligdag. Med argumenter som, at det er nedværdigende for beboeren at deltage i handleplansmøder, de ikke kan forstå, og at der derfor ofte bliver talt hen over hovedet på dem, bliver udarbejdelsen af handleplaner, der lever op til de forvaltningsmæssige krav og standarder, primært en opgave for medarbejderne og indbudte pårørende.

Det øgede pres på synliggørelse og effektivitet skaber forandringer i det pædagogiske arbejde og i medarbejdernes professionsforståelse. Fra at det pædagogiske arbejde i bomiljøerne primært bestod i at yde omsorg og skabe udviklingsmuligheder i det daglige samvær med beboerne, består det nu også - og i øget omfang - af managementopgaver, som systematisk planlægning, opstilling af succeskriterier, monitorering, projektformulering, projektimplementering og afrapportering. Denne udvikling svarer meget godt til den generelle udvikling af det sociale arbejde, som Peter Høilund og Søren Juul (2003) beskriver som værende karakteriseret af centralisering, instrumentalisering, managementteoriens stigende indflydelse samt af, at retlige og etiske norm- og styringsidealer koloniseres af effektivitets- og omstillingsidealer. Hermed er der skabt en rollekonflikt og et dilemma i det pædagogiske arbejde. Medarbejderen presses som manager af kravene om mest muligt for pengene, dokumentation af synlige resultater, udvikling af entydige, effektive og evidensbaserede metoder. Samtidig presses medarbejderen som omsorgsudøver af kravet om empati, forståelse for den enkeltes individualitet og visioner om det gode liv samt nærhed i kontakten og kommunikationen.

Kravet til medarbejderen er at operationalisere og skabe klare procedurer for et omsorgsarbejde, der er så situations- og personafhængigt, at det ikke lader sig entydigt definere og instrumentalisere uden, at væsentlige kvaliteter ved omsorgen forsvinder. Begreber som lykke, kærlighed, glæde, omsorg og 'det gode liv' kan vanskeligt operationaliseres uden, at man begiver sig ud i, hvad der er blevet kaldt 'det tekniske fix'; nemlig at sløre og løse etiske problemstillinger ved hjælp af teknisk rationalitet.

Medarbejdernes reaktioner

Medarbejderne i de syv projektdeltagende miljøer reagerer forskelligt og mere eller mindre bevidst på dette dilemma mellem managementrollen og den traditionelle rolle, hvor omsorg og udvikling er det centrale. Et almindeligt reaktionsmønster er pligtskyldigt at udfylde managementrollen, selvom det stadig er det nære omsorgsarbejde med beboerne, der forstås som det centrale. Hermed bliver managementarbejdet noget, der udføres parallelt med og ofte uden rigtig sammenhæng med det daglige pædagogiske arbejde. Der lægges planer, skrives rapporter og gennemføres projekter uden, at det reelt har nogen betydning for dagligdagen i og udviklingen af bomiljøet. En anden, men ofte samtidigt forekommende måde at forholde sig til dilemmaet på, kan spores som værende en begyndende specialisering eller opdeling af de ansatte i på den ene side omsorgsydere og på den anden side dokumentations- og projektmedarbejdere. Omsorgsyderne oplever stadig deres arbejde og professionalitet som værende knyttet til det tætte samvær med beboerne og kravet om dokumentation og projektinvolvering som forstyrrende elementer, der tager tid og energi væk fra det væsentlige. Dokumentations- og projektmedarbejderne ser derimod i højere grad deres arbejde og professionalitet knyttet til det at styre og udvikle organisationen samt at afprøve og udvikle stadig nye idéer og metoder.

Generelt præges bomiljøerne af en stadig søgen efter nye projekter og nye metoder, der til dels kan medvirke til at dokumentere miljøets effektivitet og omstillelighed og til dels kan medvirke til at styrke de ansattes opfattelse af at være professionelle, der arbejder ud fra klare mål, begreber og metoder. Den stadige jagt på og implementering af nye projekter og nye metoder medvirker til at skabe et dynamisk klima. Problemet er ofte, at dynamikken mangler sammenhæng og retning. Det er slående, at man i et og samme bomiljø - og uden tilsyneladende at opleve modsætninger - kan gennemføre projekter, der ser beboerne som objekter for forskellige former for adfærdsregulerende træning og projekter, der ser beboerne som subjekter og ligeværdige kommunikationspartnere, hvis udtryksformer må respekteres og danne udgangspunkt for anerkendende og meningsskabende dialoger. Kravene om dokumentation af planlægning, styring, effektivitet og omstillelighed forskyder de ansattes forståelse af deres arbejde og deres profession fra et omsorgsperspektiv hen imod et managementperspektiv. Hvor omsorg drejer sig om etik, empati, anerkendelse og dialog, drejer management sig om planlægning, styring, effektivitet og projekter. Dette præger på trods af de ansattes forskellige måder at forholde

sig til managementkravene, kommunikationsmiljøet og udviklingen af støtterelationen mellem personale og beboere på. Det levede liv gøres til genstand for omhyggelig planlægning og styring. Beboerens behov kortlægges og beskrives. Strategier til imødekommelse af behovene fastsættes og afprøves. Effektiviteten af de valgte strategier evalueres ud fra forvaltningers og medarbejdernes udviklings- og effektivitetsforståelser. Beboerens liv og udvikling beskrives og bliver til den tekst, der skal dokumentere personalets effektivitet. Beboeren bliver involveret i kravene om dynamik, udvikling og omstillelighed gennem at være mål for projekter som 'projekt øjenkontakt', 'projekt rengøring', 'projekt vejen til arbejdspladsen' og 'projekt borddækning'.

Det er spørgsmålet, om der ikke er et spændingsforhold mellem Servicelovens intentioner og de midler, der bringes i anvendelse for at implementere loven. Kan dokumentations-, effektivitets- og omstillingskravene fremme kommunikation, afinstitutionaliseringen og beboernes deltagelse, eller oplever vi her noget, der svarer til den modsætning som Theodor Adorno gør opmærksom på i sin artikel *Kultur und Verwaltung* (1979), nemlig et spændingsforhold mellem det levende livs mangfoldighed og kulturelle udtryksformer og forvaltningsmæssige forsøg på at bringe orden, systematik og prioriteringer ind i denne mangfoldighed? - Lidt hårdt trukket op aner man faren for den form for kontraproduktivitet, som Ivan Illich (1977) har beskrevet, hvor menneskeskabte systemer, institutioner og redskaber udviklet for at tjene mennesket modvirker de intentioner, som de skulle fremme, med den konsekvens, at mennesker må beskyttes mod egne systemer og redskaber. Betyder de øgede managementkrav, at flere års forsøg på afinstitutionalisering af beboernes levevilkår (med Bernsteins begreber en udvikling hen imod en stadig lavere grad af klassificering og rammesætning) er vendt, og at forvaltninger og medarbejdere igen med kravet om dokumentation og effektivitet øger planlægningen, klassificeringen og rammesætningen af det hverdagsliv og den dialog, der udspiller sig i bomiljøerne?

6.1.5 Holdninger til kommunikation og kommunikationsvanskeligheder

Medarbejdere på for eksempel botilbud har ofte let ved at beskrive beboerne og deres handicap. Til gengæld kan de have svært ved at beskrive og udvikle de relationer, brugerne indgår i. At fokusere på relationerne bringer støttepersonerne ind i billedet på en ny måde, idet de pludselig selv indgår med deres kommunikative kompetence, deres forståelser, deres empati og situationsfornemmelse i de relationer, der skal beskrives og udvikles. Det er således vigtigt ikke at se på beboernes manglende kommunikative formåen, men også at sætte sin egen formåen til debat. Er man som støtteperson god nok til at forstå og gøre sig forståelig, tolke, give valgmuligheder og i det daglige gøre det betydningsfuldt at kommunikere?

I dette relationsperspektiv kan der rejses to problemstillinger: Hvordan er beboerne, og hvordan er medarbejderne kommunikationshandicappede? Når det er relationerne,

samspillet, der skal udvikles og arbejdes med, kan adskillelsen mellem beboere og medarbejdere ikke bevares. Hvis pædagogerne bliver bedre til at udtrykke sig, til at forstå og give kommunikationen større betydning, så vil det også udvikle samspillet, og dermed give beboerne nye kommunikative muligheder.

Der kan således skelnes mellem to forskellige måder at arbejde pædagogisk med kommunikationsudvikling på (Jævnfør Hugemark og Wahlstrøms idealtyper for hensigten med støtte til mennesker med funktionsnedsættelse, afsnit 6.1.4):

- Via kommunikationstræning, hvor beboeren med handicap gennem undervisnings- og træningsprogrammer med mere oplæres i brug af forskellige former for symboler (konkreter, talebøffer, piktogrammer, Bliss, Boardmaker, tegn-til-tale og så videre) - her er beboeren med handicap nemlig 'problemet'.
- Eller via en relationsorienteret pædagogik, hvor det drejer sig om at gøre kommunikation menings- og betydningsfuldt gennem udvikling af de relationer, beboeren indgår i - her er relationerne nemlig 'problemet'.

Fra administrator til opdagelsesrejsende

Al kommunikation bygger på at kunne forstå og besvare et budskab. Derfor er det hensigtsmæssigt at kunne nå (eller forhandle sig frem) til enighed om betydningen af de anvendte ord (lyde, fagter) og begreber samt have en fælles forståelse af det råderum, der gives for tolkning ved sammenstilling af disse.

Pædagoger har en lang tradition for at fortolke udsagn, lyde, gester og kombinationer heraf (samt andre 'tekstfrembringelser' som tegninger, dans og musik). Denne tolkning – og i mange tilfælde pædagogens tolkning - har samtidig traditionelt dannet basis for en vurdering af brugerens 'forståelse af afsenderens budskab'. Jo tættere brugeren kom til den 'autoriserede fortolkning', desto 'højere karakter' fik brugeren. Denne 'gamle' pædagogrolle indeholdt nogle aspekter, der muliggør en sammenligning mellem socialpædagogen og en koloniasør fra det forrige århundrede. Socialpædagogen 'drog ud og underlagde sig' andre mennesker ved at gøre dem fysisk og/eller psykisk afhængige af sig. Disse mennesker blev betragtet som vilde (adfærdsvanskelige), laverestående (udviklingshæmmede) eller barbariske (narcissistiske). Med imperialistisk ildhu og arrogance gjaldt det om at omvende dem til kapitalismens ånd og den protestantiske etik. At civilisere (resocialisere) andre mennesker blev en profession i sig selv - og når en gruppe mennesker så endelig var koloniseret til døde, drog man ud og fandt nye områder (voldsramte kvinder, incestofre, fighterbørn, unge arbejdsløse).

Nu skal en analogi ikke drives for langt ud - og i dette tilfælde skal den kun tjene til at anskueliggøre det skift i den socialpædagogiske selvforståelse, der nødvendigvis må følge af synet på kommunikation som en gensidig proces mellem fuldgældige kommunikations-

partnere. Fra at have været kolonisator er socialpædagogen nødt til at skabe sig en ny rolle som opdagelsesrejsende - i andre måder at leve livet på og i andre måder at forstå tilværelsen på (Perlt 1990). Dette skift i selvforståelse hænger måske også sammen med, at socialpædagogikken er begyndt at besinde sig på sig selv og se sammenhænge mellem refleksion, kommunikation og handling. Socialpædagogen er sit eget instrument, og derfor må kommunikativ støtte som sådan være kropslig. Men menneskelige kroppe relaterer sig til hinanden gennem kommunikativ samhandlen, og socialpædagogikken må derfor også være kommunikativ refleksion. I den kommunikative støtte findes med andre ord både en redskabsdimension og en tankedimension.

I redskabsdimensionen har pædagogen en række redskaber at kunne trække på i forhold til kommunikation - iagttagelse og samvær, analyse og samtale. Der er her tale om redskaber, som socialpædagoger altid har kendt og benyttet sig af - men uden at være sig brugen bevidst som en særlig feltmetode. Et tilsvarende redskabsrum - opfattet som en sådan feltmetodik - findes i socialantropologernes studier over ikke-industrialiserede samfund. Omdrejningspunktet for en beskrivelse og en begribelse af en anden livsverden end socialantropologens egen er en særlig feltmetodik - deltagerobservation - hvor indlevelse (i form af deltagelse i hverdagen) og distancering (i form af registrering af dagligdagen) gensidigt og samtidigt fortsættes i socialantropologens genfortælling af den fremmede livsverdens pulsslæg.

I socialpædagogens rolleskift fra kolonisator til opdagelsesrejsende ligger også en erkendelse af den magtfrie kommunikations nødvendighed (Henriksen 1978; Nørager 1985). Såfremt en socialpædagogisk relation til en kommunikationshandicappet bruger ikke skal ende i klientisering og omsorgsmagt, er det nødvendigt at basere forholdet på (og udmønte det i) en forståelig, sand og sandfærdig kommunikation med respekt for brugerens livsverden. Deltagerobservation og magtfri kommunikation er således to tæt forbundne feltmetoder i det socialpædagogiske redskabsrum. Går disse to feltmetoder op i en højere enhed, etableres en 'fælles tredje' (Lihme 1988), hvor pædagogen og brugeren er sammen om at være sammen. Dette forudsætter indlevelse i brugerens livsverden og deltagelse i den aktuelle relation, men det forudsætter også en distanceret registrering af begge parter og den aktuelle situation. Samtidig indlevelse og distancering rejser imidlertid nogle særlige problemstillinger for socialpædagogisk arbejde.

Den første problemstilling drejer sig om selve det at være deltagerobservatør. I takt med den traditionelle totalinstitutions opløsning og den accelererende interesse i lokalmiljøet som socialpædagogisk arbejdsfelt er pædagogen nemlig nødt til for en stund at forlade sin egen 'verden' og lade sig indskrive i det anderledes (Jævnfør Lorentzen, afsnit 4.5). Man må sætte sine begreber og værdimønstre - hele sin virkelighedsopfattelse - i parentes for at lade sig synke til bunds i 'det fremmede'. Men når pædagogen gennem sin deltagelse i brugerens

hverdag lader sig indskrive i vedkommendes livsverden, bliver pædagogen en integreret del af sit eget arbejde. Ved således at blive en del af brugerens relationer til omverdenen, er pædagogens blotte tilstedeværelse en intervention - et forandrende indgreb i brugerens livsverden. Det pædagogiske nærvær er med andre ord ikke adskilt fra den kommunikative støtte til eller indsats overfor vedkommende bruger. Men at være en del af sit eget arbejdsfelt indebærer på den anden side også, at pædagogen gennem sin deltagelse i brugerens livsverden selv forandres. Kommunikativ støtte kan således aldrig være en ensidig affære.

Observation af brugere gennem deltagelse i deres livsverden er en proces, hvor de(n) observerede påvirkes og forandres. Pædagogens interesserede nærvær tvinger brugeren til at forholde sig til sig selv - bevidst og reflekterende. Socialantropologerne udtrykker dette ved at sige, at det usagte kommer på tale. Pludselig at kunne fortælle om sine oplevelser, indtryk og ønsker tvinger til ransagelse og refleksion - og bevidstgørelse. Modsætninger, brud og udviklinger i ens liv bliver pludselig bevidste og sammenhængende i og med formuleringen inden for rammerne af en magtfri kommunikation.

Deltagelse i brugeres livsverden (med henblik på at observere) er imidlertid også en proces, der er både besværlig og foruroligende for pædagogen. Besværlig - fordi det stiller krav om at sætte sin egen livsverden i parentes, at møde brugeren med seriøs åbenhed og at sætte alt ind på sammen at skabe en 'fælles tredje'. Og foruroligende - fordi den pågældende bruger gennem sin blotte eksistens sætter spørgsmålstegn ved pædagogens måde at opfatte tilværelsen på, at tænke og leve på. Skal det pædagogiske forehavende derfor lykkes, må pædagogen sætte sig selv på spil og spille med - men spille med i noget, han eller hun aldrig vil blive et fuldgyldigt medlem af.

Fra vejleder til stifinder

I dette afsender-modtagerforhold vil en del af de kommunikative forløb udspille sig, mens der er andre til stede - og vil derfor også i nogen grad være påvirket af den kommunikationsform, der præger det offentlige rum. Den kommunikationsforståelse, der ligger til grund for denne rapport, bygger imidlertid i første række på en opmærksomhed på rammer og holdninger, der med udgangspunkt i brugeren fokuserer på den individuelle kommunikation og relation som det primære. Det efterlader pædagogen i en situation som kommunikativ rådgiver i brugerens afsender- og modtagerfunktion uden, at pædagogen har en autoritativ funktion (eller facitliste) at støtte sig til.

Man kan med en vis ret mene, at pædagogen her har udskiftet en traditionel rolle som kommunikativ vejleder (rejseleder!) ud med en nyere rolle som kommunikativ stifinder¹² (Westergaard Sørensen 2002). Den kommunikative 'rejseleder' er en person, der udstikker

¹² Man kan her lege med det indfald at se støttepersonens rolle som en pendling mellem en funktion som opdagelsesrejsende og en funktion som stifinder.

målet for, hvor en bruger skal hen - og kender den rigtige vej derhen. Pædagogen ved, hvad der er værd at lægge mærke til på vejen – og udpeger derfor retning og fixpunkter. Den kommunikative 'stifinder' får derimod målet udpeget af brugeren selv, men kender terrænet og dets forskellige muligheder vældig godt. Pædagogen tager udgangspunkt i brugerens anvisninger og finder ud fra disse forskellige veje at gå. De går på opdagelse sammen, men det er brugeren, der afgør, hvilken sti der vælges. Stifinderen har ingen fixpunkter at forholde sig til, men der dukker måske spændende ting op på vejen, som det er værd sammen at udforske og fordybe sig i. Måske opdages nye, helt ukendte stier. Det er sandsynligt, at det oprindelige mål endog efterhånden tabes af syne, fordi nye horisonter konstant dukker op!

6.1.6 Implementering og forankring af ny praksis i hele kommunikationsmiljøet

Som beskrevet tidligere ved hjælp af Larsens model for betydningsforhandling (se afsnit 4.4) er det essentielt for en god kommunikation, at de kommunikerende parter har en fælles forståelse af den situation, de befinder sig i og kommunikerer om (eller *base space* med Larsens ord). Dermed er ikke sagt, at det samme kommunikationstegn altid betyder det samme, idet det meget vel kan være knyttet til forskellige base spaces afhængigt af de personer og den fælles baggrund, der kommunikeres med og om. Som Larsen kalder det, er tegnet et *blend*. Fra projektet kan nævnes et eksempel, hvor en beboer bruger tegnet for hund om en bestemt pædagog, fordi pædagogen har en hund, mens beboeren sagtens kan bruge det samme tegn i betydningen dyret hund i andre situationer. Ligeledes kan det verbale sprogs ord have forskellige betydninger afhængigt af, hvem der bruger dem. På den måde afspejler kommunikationen det personlige forhold, der er imellem de kommunikerende, og det er naturligt og vigtigt at bibeholde.

Kommunikation med mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog kan imidlertid være endnu mere personafhængig end kommunikation via det verbale sprog, idet den kan kræve en bestemt teknik eller et hjælpemiddel, som ikke mange mennesker mestrer. Således kan den bruger, der kommunikerer ved hjælp af piktogrammer, have hæmmede kommunikationsmuligheder, hvis ikke alle øvrige beboere og medarbejdere på botilbuddet forstår at benytte piktogrammer. Det er naturligvis vigtigt at finde den kommunikationsform, som passer hver enkelt beboer bedst, men man kan meget nemt komme i en situation, hvor der bliver kommunikeret på 10 forskellige måder i et botilbud, og hvor især beboerne imellem kan have svært ved at forstå hinanden og er nødt til at bruge særlige pædagoger som tolke i kommunikationen med andre. Desuden vil et botilbud uundgåeligt være præget af personaleskift i større eller mindre grad, ligesom en beboer kan flytte botilbud, hvilket alt sammen kræver, at mange mennesker skal lære hinandens måder at kommunikere på. Dette var et forhold, som vakte stor frustration hos de syv deltagende botilbud. Derfor blev der under projektet flere steder arbejdet for at udbrede kendskabet til beboernes individuelle kommunikationsformer samt for at skabe en mere generaliseret kommunikationsform, der kunne anvendes af mange.

Individuel og generaliseret kommunikation

Kommunikationsanalyseredskaber som video og observationer er nyttige til at belyse både, hvad det samme tegn kan betyde i forskellige situationer, og hvor der savnes en mere generaliseret kommunikationsform (dette uddybes i afsnit 6.3.1). Det kan for eksempel være en god måde for nye medarbejdere at lære, hvad forskellige kommunikationsudtryk betyder, at se en video af kommunikationen mellem beboerne og de erfarne medarbejdere. Ligeledes kan det være godt for erfarne pædagoger at se dem selv og andre medarbejdere kommunikere med beboerne på videoer, idet de derved kan opdage kommunikationstegn, de ikke før har bemærket.

I flere af de syv kommunikationsprojekter observerede personalet således grundigt deres kommunikation med beboerne for at lære af hinanden, og på Spurvetoften blev videooptagelserne fulgt op af rollespil til indlæring af anvendelsen af det nye kommunikationshjælpemiddel PECS.

På Jupitervej vidste man, at beboeren Steffen havde et udvidet tegnsprog, han havde lært sig et andet sted tidligere i livet. Pædagogerne havde imidlertid meget svært ved at forstå det, fordi Steffen ikke brugte de officielle tegn fra tegn-til-tale. Man satte sig derfor for systematisk at skrive personalets tolkninger af hvert enkelt af Steffens tegn ned for at få et samlet overblik over hans tegn. Tolkningerne blev derefter drøftet i fællesskab, indtil man var sikre på betydningerne. Efterfølgende kunne medarbejderne begynde at kommunikere med Steffen ved at vise ham, at de godt forstod hans tegn. Men de svarede ham med de officielle tegn fra tegn-til-tale, fordi de ville kunne bruges af flere mennesker og gøre det lettere at udvide tegnkommunikationen med Steffen. På den måde kunne Steffen lære et generaliseret sprog, som han ville kunne bruge i kommunikationen med flere personer (for eksempel andre beboere) samtidig med, at han kunne beholde sit eget individualiserede – og sandsynligvis mere nuancerede - sprog. Billeder af de forskellige tegn blev hængt op på botilbuddet, så pædagogerne såvel som beboerne hurtigt kunne lære dem. Der gik ikke meget tid, før man oplevede, at det skabte et rigere kommunikationsmiljø, hvor især beboerne begyndte at kommunikere mere indbyrdes.

Ligeledes forsøger man på Lunden at bruge tegn-til-tale som det generaliserede sprog mellem alle - beboere såvel som personale - samtidig med, at hver enkelt beboer har sit særegne sprog til brug for en mere nuanceret kommunikation. Det betyder, at personalet benytter tegn-til-tale samtidig med brugen af for eksempel digitale billeder.

På Postens Vej gav videoanalysen blandt andet anledning til at kunne udlede fælles tolkninger af selvskadende adfærd, hvorefter man i fællesskab kunne afprøve, hvordan man fik mindsket den selvskadende adfærd. Skansebakken har med projektet fundet en

anden måde at indhente hver enkelt medarbejders viden om beboerne på for at kunne bruge den viden i fællesskab, når der skal kommunikeres med brugerne. Ved hjælp af et bredt spørgeskema gav Skansebakken hver medarbejder mulighed for at reflektere over sit samspil med den enkelte beboer. Herved fik man et billede af de forskellige individuelle kommunikationsformer, der var mellem beboerne og pædagogerne, som kunne bruges til at finde en generaliseret kommunikationsform.

Der findes også andre metoder til at 'oversætte' forskellige kommunikationsformer og skabe en kommunikation, der kan nå mange mennesker på for eksempel et botilbud. På botilbuddet Vestkysthusene i Esbjerg har man eksempelvis hængt en tavle op, der skal vise aktiviteterne for samtlige beboere i løbet af ugen. For at alle kan følge med i, hvad de andre laver og kommunikere derom, er aktiviteterne beskrevet med en blanding af piktogrammer, digitale billeder, konkrete og tegn med mere.

En metode, der især kan lette pædagogers, pårørendes og for eksempel lægers kommunikation med en person uden et ekspressivt verbalt sprog (men ikke nær så meget andre brugeres kommunikation med vedkommende), er de såkaldte *kommunikationspas* (Caldwell & Millar 2003/2004). Et kommunikationspas minder om et almindeligt pas i formen; det giver en hurtig og kortfattet oversigt over, hvad man er for en person. Det kan minde lidt om de såkaldte livshistoriebøger, idet det også kan indeholde informationer om brugerens nærpå personer og baggrund. Men i forhold til kommunikationen har det først og fremmest det formål at råde folk, der ikke kender brugeren så godt, i forhold til, hvordan de skal kommunikere med vedkommende, og hvad forskellige udtryk betyder. Derudover kan det indeholde informationer om, hvilke emner brugeren godt kan lide at kommunikere om, samt hvilke emner vedkommende absolut ikke bryder sig om. Udover at lette kommunikationen har kommunikationspasset det formål at øge brugerens selvværd og fremhæve vedkommendes identitet. Derfor er det vigtigt, at passet er skrevet i jeg-form, som om det var brugeren, der talte til læseren. Teksten skal også være skrevet på en praktisk måde og ikke indeholde lange, snørklede (for eksempel medicinske) sætninger. Det må meget gerne indeholde visuelle symboler, der kan lette både læserens og brugerens forståelse af teksten. Det er meningen, at brugeren altid skal bære passet på sig, så fremmede mennesker har mulighed for hurtigt at se mennesket bag de kommunikative funktionsnedsættelser og for at mindske nervøsitet fra begge parter side ved det første møde.

Overordnet set har de syv kommunikationsprojekter vist, at jo mere medarbejdere, pårørende med flere viser engagement i forhold til brugen af den valgte kommunikationsform, jo mere interesseret bliver brugeren også selv. På steder som Midgården og Spurvetofte har beboerne tydeligvis ikke villet anvende den valgte kommunikationsform i forhold til de medarbejdere, som endnu ikke var fuldt informerede

om anvendelsen og derfor ikke udviste den samme entusiasme og sikkerhed som andre medarbejdere. Omvendt har de beboere, som har mærket, at mange i deres omgangskreds benyttede samme kommunikationsform, nydt godt af det – som for eksempel på Lunden, hvor både pårørende og andre beboere, der har et ekspressivt verbalt sprog, også er begyndt at bruge billedkommunikation. Så selvom det er naturligt og positivt, at al kommunikation er knyttet til de personer, der kommunikeres med, er det også fordelagtigt at udbrede og forankre viden om de anvendte kommunikationsformer, idet man derved kan nå en større gruppe kommunikationspartnere og skabe et mere kommunikativt miljø.

6.2 Relation og kommunikation

Som led i terroren mod undergrundsbevægelserne i de okkuperede lande flyttede tyskerne under Anden Verdenskrig fanger rundt i hele Europa - nordmænd til Polen og jugoslaver til Korgen, Rognen og Beisfjord i Norge. Lejrene stod under tysk hovedregi, men også nordmænd tjenestegjorde fra begyndelsen sammen med tysk SS personel i fem lejre. Forholdene i samtlige fem lejre var forfærdelige - fra sommeren 1942 til påsken 1943 førte sult, frost, sygdom og drab til udryddelsen af 1.747 af de oprindelige 2.547 jugoslaviske partisaner. Efter krigens ophør blev 47 norske fangevogtere (ud af de i alt 363 nordmænd i lejrene) dømt for at have dræbt eller mishandlet fangerne. I forbindelse med retsopgøret blev det blandt jurister, kriminologer og sociologer diskuteret, hvordan dette dog kunne ske? Og specielt: hvordan kunne nordmænd ikke bare deltage, men for en stor gruppes vedkommende til og med være meget aktive deltagere i denne udryddelse?

Den senere professor i kriminologi og sociologi, Nils Christie (1952 og 1972), fik lejlighed til at tale med og interviewe en række af de norske fangevogtere fra lejrene. Hans undersøgelse fandt ikke noget påfaldende ved disse mennesker - de var som folk flest. Han fandt dog to træk, der skilte sig ud: Mishandlerne og drabsmændene var yngre end de andre lejr vagter. Men mest typisk var måske det forhold, at de ikke kom fangerne så nær, at de oplevede dem som medmennesker. I sin analyse af relationerne mellem fanger og fangevogtere tager Christie udgangspunkt i, at der i mange situationer ingen rigtig definition findes af hverken krænkelser eller vold. Men der findes måske nogle sociale situationer, som i større grad end andre skaber forudsætninger for at få etableret nyttige definitioner - nyttige for ofrene; nyttige for den svage part. Sådanne situationer er karakteriseret ved, at parten med mindst magt i hvert fald har en mulighed for at blive hørt. I koncentrationslejrene (og i Stanley Milgrams kendte eksperimenter om lydighed (1977)), blev lidelsen jo netop skabt ved, at henholdsvis fanger og de hypotetiske forsøgspersoner ikke fik formidlet deres syn, deres opfattelse af situationen, over til magthaverne.

Christies analyse fik senere en smuk bekræftelse i et brev, han i august 1974 modtog fra en af de tidligere jugoslaviske fanger, Cveja Jovamovic. Christie fik tilladelse til at viderebringe dele af det, han skrev - og brevet bringes her uden sproglige rettelser:

Banja Koviljaca 10.VIII.1974

Kjære venn Nils Christie!

Jeg er en av de tidligere fanger i Norge. Har vært først i en leir i Karasjok og derpå i leire i Osen, Korgen, Pothus, Saltdal og Polarcirkelen. Under fangenskap lærte jeg meg norsk ved hjelp av tysk. Bak en fangevokters barakke i Osen-leir fant jeg i januar 1943 en liten bok – "Eiserne portion des norwegisches Sprache" – en bok som tyskerne utgav til brug for sine soldater i det okkuperte Norge. Og det var ved hjelp av denne jeg gjorde de første forsøk på å lære norsk. I det skjulte naturligvis. Etter tvangsarbeid, trett og sulten, satt jeg om nettene og leste og skrev for å lære sproket. De små porsjonerne med margarine, som ble delt ut hver dag, gjemte jeg, og laget stearinlys, så jeg kunne se – skrive og lese. En dag, det var mandag i februar måned, gikk vi fra leir til arbeidsplass lagvis: ti mand fulgt af en vokter bak, og så – lag etter lag, – i lang kolonne bergopp. Jeg var siste i kolonne til min arbeidsgruppe. Vor gruppes vokter, som gikk bak meg, ropte sin kamerat som gikk langt framfor:

- Har du fyrstikker?

- Nei! – svarte hans kammerat.

Men jeg hadde – tross i at det var strengt forbydt å ha fyrstikker. Så tok jeg fyrstikker fra lommen min, snudde meg om og sa:

- Har du fyrstikker?

Og rakte ham fyrstikker med å si:

- Vær så god!

Han tok. Litt etterpå sa han:

- Du, tak den sigarett.

Jeg tok den sigarett han begynte å røyke, sa "takk" og gemte den i min fyrstikseske. Så kom vi til arbeidsplass og begynte å arbeide. Han stod ovenfor meg, med gevær med påsatt bajonett, i "beredskapsstilling", og så i den retning en SS-kontrolløffiser kunne komme fra. Og begynte vi å samtale. Jeg arbeidet under en liten bakke han stod på.. Han spurte meg hvordan klarte jeg at lære norsk "så godt". Jeg svarte, at jeg ikke kan så godt, at jeg er nybegynner og selvlærd, dette er første gang jeg snakker norsk med noen....Jeg forklarte ham, hvordan gikk alt det med den lille bok osv. Mellom annet fortalte jeg ham at jeg var lærer....Han spurte meg, mellom annet, hvorfor jeg ble tatt, hvorfor er jeg her i Norge, hva er mitt yrke, er jeg gift, har jeg barn osv...." (Christie 1975:70-71).

Konklusionen på, hvorfor de norske fangevogtere kunne mishandle og dræbe andre, ligger ifølge Christie begravet i dette brev, som han kommenterer på følgende måde:

"Det uunngåelige var skjet. Han kunne forklare, snakke, skape en felles plattform, og derved bringe vaktene til å ta alvorlig hans definition af situationen. Ordboken gjorde det mulig for ham å presse på vaktene en definisjon av ham, fangen, som et menneske, og av dem, vaktene, som umenneskelige, hvis de skadet ham. Og akkurat det samme ser vi jo i Milgrams studie. Jo nærmere "offeret" kommer "lovovertrederen", jo større tendens til å definere det å give elektriske sjokk som en forbrytelse fremfor forskningsassistanse" (Christie 1975:69).

Stigmatisering og kommunikationsforvrængning

Indledningsvis skal det fastslås, at forholdet mellem to mennesker defineres, bestemmes og udfyldes af de pågældende to mennesker, og ikke af tilstedeværelsen af et eller andet afvigende træk ved den ene af de to. Det er selvfølgelig rigtigt, at hver af de to parter møder op med hver sin erfaring (inklusive stereotyper), og at forventningerne til mødet med den anden er præget af disse erfaringer og af den andens måde at se ud på, at være på, at interagere på og at kommunikere på - ligesom også indholdet af kommunikationen naturligvis betyder noget for oplevelsen og opfattelsen af den anden. Man møder således et andet menneske med et sæt generaliserede erfaringer fra samvær med mennesker i almindelighed og et sæt specifikke erfaringer med mennesker, der minder om den anden.

Man skal imidlertid ikke være blind for, at adfærd og meninger hos et andet menneske, der ikke helt stemmer overens med det forventede, det konventionelle, det normale - ofte giver anledning til stempning (stigmatisering) af vedkommende (Goffman 1975). Stemplet (stigmaet) er en uoverensstemmelse mellem den *virtuelle identitet* og den *aktuelle, sociale identitet* hos et menneske. Den aktuelle, sociale identitet er baseret på de kulturelle kategorier, et menneske er placeret i, samt på de egenskaber, som vedkommende rent faktisk er i besiddelse af. I modsætning hertil konstrueres og tilskrives den virtuelle identitet et andet menneske på grundlag af (nemt identificerbare) træk som:

- Forskellige former for fysisk deformitet.
- Race, nationalitet, alder, køn og religion.
- Skavanker ved den individuelle karakter såsom svag vilje, unaturlige lidenskaber, mentale sygdomme, misbrug, fængselsdom, homoseksualitet og arbejdsløshed.

Goffman anskuer stigmatiseringen som en strategi, hvis formål det er at påtvinge bestemte personer eller grupper af personer en bestemt form for social identitet. Stigmatiserede mennesker tildeles gennem stigmatiseringen bestemte afvigerroller og identiteter - i og med, at denne (ud-)defineringsproces baseres på en inddeling af mennesker i kategorier

som henholdsvis normale og fuldmyndige på den ene side og på den anden side afvigende og mindreværdige. Det tildelte stempel danner baggrund for vores forestillinger og normative forventninger i mødet med mennesker, som synes at tilhøre en bestemt kategori - og dermed sættes en selvopfyldende proces i gang, hvor konkrete personlige identiteter ødelægges til fordel for 'falske' konstruerede sociale identiteter.

Vi har grundlæggende ikke samme tillid til et menneske, der er i besiddelse af et stigma. Afvigelse på et punkt i forhold til vores gængse typificering af andre mennesker bevirker, at vi ved, at vi ikke kan stole på vores typificering, hvilket i udgangspunktet gør os usikre og mistroiske over for vedkommende. Med en reduceret antagelse om vedkommende udøves diskrimination, hvorved vi effektivt reducerer vedkommendes livschancer samt muligheder for at blive set og hørt som lige værdig. Den eneste chance, den pågældende har for overhovedet at blive set og hørt, er at leve op til rollen som anderledes - og således bekræfte vores negative antagelser!

Kommunikation er en gensidig og betydningskabende proces. Kommunikation drejer sig nemlig om at have nogen at samtale med om noget, som begge parter tillægger betydning og derved forstår noget ved. Kommunikation vil imidlertid hurtigt uddø, hvis ikke afsenderen modtager meddelelse om, at hans budskab er opfanget. Kommunikation forudsætter med andre ord også, at sender og modtager gensidigt skifter rolle. Vi må med andre ord bort fra at anskue kommunikation som en egenskab, en evne eller en færdighed hos et menneske. Kommunikation er en måde at være sammen på, som hele tiden justeres gensidigt og videreudvikler sig. Kommunikation er således ikke et spørgsmål om, hvorvidt for eksempel et menneske med handicap er i stand til at kommunikere - det er et spørgsmål om, hvorvidt to mennesker *sammen* er i stand til at kommunikere. Kommunikation bygger derfor grundlæggende på en tiltro til den anden.

Indsnævring af kommunikation

Hvis et menneskes oplevelse af sig selv og omverdenen forvrænges eller ødelægges, bliver også dets handlinger forvrænget eller ødelæggende (destruktive eller selvdestruktive). Oplevelsen kan forvrænges eller ødelægges, hvis man ikke i sin kommunikation med andre mennesker oplever sig selv som centrum for sin egen verden, som skaber og bærer af sine egne handlinger. Formuleret mere generelt er det et spørgsmål om, hvorvidt man er subjekt for sin egen verden eller objekt i andres verden. Forvrænges vores oplevelse af et andet menneske - på grund af vedkommendes udeblevne, mangelfulde eller uvante kommunikation - påvirker det vores handlinger over for pågældende. Vores handlinger har imidlertid igen indflydelse på vedkommendes oplevelse af os - og dermed også på vedkommendes oplevelse af sig selv. Dermed er der sat en kommunikationsindsnævrende spiral i gang, som over tid kan stivne eller forstene til et kommunikativt handicap. Denne sammenhæng mellem oplevelse og handling peger

direkte på, at mange former for handicap også delvist bør ses som udtryk for en samspilsforvrængning eller mere præcist: en kommunikationsindsnævring.

Barnets spontane kommunikationsforsøg ændres i løbet af opvækstens samspilsprocesser til en mere konventionaliseret form for kommunikation. Dette gælder naturligvis også for kommunikationshandicappede - men med en kommunikationsindsnævring som grundlag. Det kommer med andre ord til at indgå i vores oplevelse af dem og vores handlinger over for dem, at de kommunikerer anderledes på bestemte måder. Men disse bestemte måder er ikke ganske tilfældige. Kommunikations-hæmmede bruger selvfølgelig de udtryksformer, som har vist sig at fungere i forhold til at kunne bemestre eller påvirke omverdenen. Disse udtryksformer er med andre ord meningsfulde for det kommunikationshæmmede menneske. Grimasser, tics og 'uhensigtsmæssig adfærd' kan således være bevidste forsøg på at sætte subjektivt meningsfyldte definitioner af virkeligheden igennem over for omverdenen. Spørgsmålet er imidlertid, om den handicappedes kommunikative kompetence i samværet med andre skal udfoldes på de andres betingelser - eller på vedkommendes egne præmisser?

Udvidelse af kommunikation

Når vi affærdigende siger, at noget er betydningsløst, plejer vi at mene, at det ikke er værd at snakke om. Dette gælder også i vores kommunikative forhold til mennesker, fordi dette forhold hele tiden skal bekræftes (og så at sige 'holdes i live'). Det er nemlig kun mennesker, som vi på den ene eller anden måde forholder os til og dermed også har en relation til, som vi vil bruge tid og energi på at kommunikere med.

Der kan være mange individuelle motiver til at inkludere sig på at kommunikere med et andet menneske. At have en bevæggrund er imidlertid ikke nok. Motivationen bag og ønsket om at dele et betydningsunivers skal også finde en form, som begge parter accepterer og forstår. Vi skal tage et initiativ tilpasset situationen og os begge som kommunikationspartnere. I det daglige tænker og handler vi som 'normale' kommunikationsdeltagere indenfor et begrænset antal af konventionaliserede kommunikationsformer. Står vi imidlertid overfor en kommunikationssvag partner, skal vi til at vælge et udspil blandt et spektrum af kommunikationsformer. Med vores valg af kommunikationsform tilkendegiver vi en vigtig præmis for vores fortsatte forpligtelse i situationen. Vi forventer, at den anden også forpligter sig til at fortsætte kommunikationen ved at vælge at 'svare igen' i de kommunikationsformer, som vi gennem vores udspil har vist at beherske.

De grundliggende forudsætninger for at påbegynde en kommunikation med et andet menneske er således:

- En tiltro til, at den anden er et kommunikerende væsen, der har en intention med sin kommunikation;
- og en tillid til den andens forpligtethed på situationen og til, at vedkommendes handlinger er oprigtigt ment.

Kommunikation som en betydningsskabende proces

Når disse forudsætninger er til stede, hvad finder så sted i den kommunikative proces? Udgangspunktet er naturligvis at møde den kommunikationssvage part dér, hvor han eller hun er. Dette må være vores særlige ansvar set i lyset af, at vi på grund af den handicappedes kommunikationshæmning ofte må tage initiativet. Vi skal sætte os ind i den andens parts livsverden og i lyset af vedkommendes konkrete handlinger søge at forstå, hvordan og hvorfor den ser ud, som den gør. Er vi i stand hertil, vil den andens verden forekomme både logisk og rationel. Er vi tillige i stand til at vise vedkommende, at vi rent faktisk kan indleve os i og forstå hans eller hendes livsverden, har vi også mulighed for at ændre forudsætningerne for vedkommendes fremtidige handlinger. Ved at vise vores forståelse påvirker vi nemlig den andens selvforståelse og bliver derved en positiv og rationel del af den pågældendes livsverden.

Kommunikation involverer et møde og et samvær, hvor man således er nødt til at forlade sin egen, oprindelige livsverden og lade sig indskrive i det anderledes. Når man gennem sin deltagelse i den kommunikationssvage parts hverdag lader sig indskrive i vedkommendes livsverden, bliver man en integreret del af en betydningsskabende proces. Ved således at blive/være en del af den kommunikationssvage parts relationer til sin omverden, er ens blotte tilstedeværelse en intervention - et forandrende indgreb i den andens livsverden. Men at være en del af en betydningsskabende proces indebærer imidlertid også, at man gennem det kommunikative samvær med et kommunikationshæmmet menneske selv forandres. Kommunikation som en betydningsskabende proces kan således aldrig blive en ensidig affære.

Det generelle indhold i al kommunikation kan kort opsummeres i tre sentenser:

- *Jeg vil*; det vil sige, jeg har en hensigt med at indlede vores kommunikative samvær, og alle mine udspil/svar er meningsfyldte for mig.
- *Du er*; det vil sige, jeg anerkender dig som et kommunikerende væsen, hvis udspil/svar har mening for dig.
- *Vi gør*; det vil sige, jeg går ud fra, at vi begge - udover vores individuelle motiver til at ville påbegynde en kommunikation - også har til hensigt at etablere et fælles betydningsunivers, som vi kan samhandle indenfor eller på grundlag af.

6.2.1 Anerkendelse og selvankendelse

At blive stigmatiseret kan knuse et menneskes selvværd og selvrespekt fuldstændigt - såfremt vedkommende ikke er i stand til at tage kampen op. Også stigmatiserede mennesker udvikler således strategier for at blive anerkendt som en unik personlighed, der er noget værd i sig selv. Den tyske filosof Aksel Honneth (1996) bruger udtrykket *anerkendelseskampe* om kampe om anerkendelse af den værdi, et menneske tilskriver sig selv i forhold til den nære gruppe (typisk familien), retsordenen og samfundet.

Udgangspunktet for enhver relation mellem mennesker er forskelle - ikke to mennesker er ens. Denne forskellighed udmøntes ofte i en ulighed, hvor man søger anerkendelse ved at distancere sig fra eller hæve sig over den anden. Menneskets identitet bliver først til en realitet, når vedkommende anerkendes af sine omgivelser. Det er de fællesskaber, mennesker indgår i, der sætter grænsen for, hvad der kan anerkendes - og dermed også for, hvad der bliver virkeligt.

Det er umuligt at søge - og få - anerkendelse fra en person, man ikke selv anerkender. Anerkendelse kan således aldrig være en ensidig affære. Regner du ikke den anden for noget, betyder vedkommendes anerkendelse af dig heller ikke noget. Anerkendelse bygger med andre ord på gensidighed, men en særlig type af gensidighed hvor man forstår sig selv ud fra det forhold, man har med et andet menneske. Denne gensidighed indeholder en forpligtelse over for den anden og samhørigheden, som kan svigtes - ligesom relationen kan udvikle sig til en ligegyldighed over for hinanden og fællesskabet.

Anerkendelse er kort sagt et socialt fænomen, hvor mennesker i konkrete sociale sammenhænge gør det klart for hinanden, at de gensidigt opfatter hinanden som menneskelige væsener med individualitet og autonomi. I den forbindelse skelner Honneth (1996) mellem tre former for anerkendelse, som han anser for kommunikative forudsætninger for en vellykket identitetsdannelse:

- Den følelsesmæssige kontakt i tætte og intime relationer (eksempelvis i kærligheds- og venskabsforhold).
- Den retlige anerkendelse som moralsk tilregneligt medlem af samfundet.
- Den sociale værdsættelse af individuelle præstationer og evner.

Den følelsesmæssige anerkendelse

Den første form for anerkendelse angår de menneskelige primærrelationer; det vil sige de kærligheds-mæssige bindinger mellem to personer. Her er tale om en følelsesmæssig og kropsbaseret anerkendelse, som den kommer til udtryk i venskabsforhold og relationen mellem forældre og børn. At få et positivt selv billede i forhold hertil er at opnå en balance mellem selvstændighed og følelsesmæssig binding. Kærlighedsanerkendelsen åbner

mulighed for et positivt selvbillede, fordi man er sikker på, at det følelsesmæssige forhold forbliver uanset hvad - mine forældre anerkender (elsker) mig ubetinget, selvom jeg kan være besværlig indimellem. Af denne anerkendelsesform følger en selvtillid, som dels sætter mennesket i stand til at handle, kommunikere og tage del i nære fællesskaber, dels gør det i stand til at være alene med sig selv.

Til de tre former for anerkendelse svarer tre former for disrespekt, som truer med at nedbryde den personlige identitet eller den positive selvtillid. Til hver af de tre anerkendelsesformer knytter der sig også muligheden for forskellige former for krænkelse, som viser sig gennem negative moralske oplevelser. Honneth (1996:131) sammenfatter de forskellige former under tre overskrifter: *Kropslige krænkelse, nægtelse af rettigheder og nedvurdering af livsformer.*

Den første form for disrespekt angår fysiske overgreb rettet mod individets kropslige identitet. Her er tale om den mest elementære form for disrespekt, det negative spejlbillede af kærligheden. Der kan være tale om voldelige overfald såsom voldtægt eller tortur, der forvolder skade på den fysiske integritet og den grundlæggende selvtillid. Sådanne overgreb nedbryder individets selvtillid ved at sætte spørgsmålstegn ved kærlighedens kontinuitet. Det er ikke den legemlige smerte som sådan, men den ledsagende bevidsthed om ikke at blive anerkendt, der udgør krænkelsen.

Den retlige anerkendelse

Den anden form for anerkendelse er den retlige, som bygger på den tanke, at ret kun er ret, hvis den anerkendes som ret. Anerkendelsen legitimerer retten. Hvis der i samfundet ikke er reel anerkendelse af individets ret og værd, nytter det ikke meget med formelle rettigheder. Honneths pointe er, at respekt for borgeren ikke er knyttet til et abstrakt retssystem, men må forstås konkret som respekt for borgerens rettigheder i praksis. Selvtillid kan kun udvikles fuldt ud, hvis borgeren anerkendes som autonomt handlende - som medlem af samfundets retsfællesskab. Denne anerkendelse består af en universel ligebehandling, hvor en borger tillægges samme moralske tilregnelighed som alle andre.

Den anden form for disrespekt har karakter af et retstæb, som påvirker individernes sociale integration. Frakendelse af bestemte rettigheder — ofte begrundet i et bestemt gruppetilhørsforhold (etnicitet, social klient, køn, alder med mere) - fører til frakendelse af fuld moralsk tilregnelighed. Borgeren mister sin status som en værdig og ligeberettiget partner, der har mulighed for at tage moralsk stilling og deltage i offentlige beslutningsprocesser. Retstæbet nedbryder individets selvtillid.

Den sociale anerkendelse

Den tredje form for anerkendelse er social værdsættelse; et begreb, der rummer et udviklingspotentiale, som har fået stigende betydning gennem de seneste årtier. Samfundets udvikling i retning af pluralisme og individualisme har ført til øgede behov hos den enkelte for social værdsættelse af livsstil og levemåde. Mennesket stræber efter individuel prestige og anerkendelse. I modsætning til den retlige anerkendelse er der her tale om egenskaber, som vi ikke deler med andre. Den enkelte bliver anerkendt som en person, der besidder evner af grundlæggende værdi for et konkret fællesskab. Honneth anvender også betegnelsen solidaritet for denne form for anerkendelse, da der er tale om en værdibundet omsorg for fælles mål. Fratages eller nægtes borgerne denne anerkendelse, skader det den individuelle handledygtighed.

Den sidste form for disrespekt strækker sig fra relativt harmløse til stærke former for stigmatisering. Disrespekten består i, at visse livsformer og virkelighedsopfattelser nedvurderes og tilskrives en lavere social status i stedet for at anerkendes og understøttes som mulige og acceptable livsveje. Krænkelserne nedbryder individets selvværd ved at frakende individets egen livsform en positiv værdi - man er ikke værdsat som den, man er. Honneth opfatter social disrespekt som et psykisk modstykke til fysisk sygdom. Symptomer, der følger af denne form for disrespekt, er typisk skam, indignation og vrede.

Anerkendende relationer

Hvordan viser anerkendelse og disrespekt sig? Mange af de situationer, kommunikationsprojektet har givet lejlighed til at observere, har indikeret, at personalet ikke altid lytter til eller prøver på at forstå beboerne. Man kan måske sige, at brugere med kommunikative vanskeligheder - selvom de fysisk er til stede - i større eller mindre grad er 'usynlige' for medarbejderne (Honneth 2003). Således påpegede flere medarbejdere, at beboere uden et ekspressivt verbalt sprog før projektet oftest var blevet overset i hverdagen, fordi de blev opfattet som 'lette' at behandle, idet de aldrig beklagede sig eller gjorde opmærksom på sig selv. De er ikke-eksisterende i en social betydning. I sin værste form er der tale om en aktiv form for usynliggørelse, hvor en medarbejder viser sin foragt for en bruger ved at forholde sig, som om han eller hun ikke er fysisk til stede i rummet – for eksempel ved at tale hen over hovedet på den pågældende eller ved at fortælle noget personligt om den pågældende til andre tilstedeværende.

At anerkende en bruger er altså mere end at se personen rent fysisk. Det kræver, at personen bliver synlig som et individ med en unik personlighed. Honneth analyserer dette perspektiv gennem begrebsparrerne *erkende/anerkende* og *se/synlig* - hvor 'erkendelse' og 'se' kan føre til usynlighed og dermed disrespekt, mens 'anerkendelse' forudsætter en 'synlighed', der går videre end blot at se det andet menneske i visuel forstand. At blive synlig i en ikke-visuel forstand er ifølge Honneth en elementær form for anerkendelse, der

adskiller sig fra erkendelse ved, at vedkommende bruger - ud over at blive set rent fysisk - tillægges en form for anseelse.

Til forskel fra at erkende — at blive set — kræver anerkendelse ekspressive kropsudtryk, hvorigennem pædagog og bruger gensidigt tilkendegiver anerkendelse. Kropsudtryk kan signalere, at vi føler os forpligtede til at forholde os velvilligt og respektfuldt over for den anden - eller at den pågældende person må indstille sig på fjendtlige handlinger. Kropsudtrykket viser, hvilken art af handlinger der kan forventes. Gester og kropshandlinger kan signalere den motivmæssige beredvillighed til at begrænse sit egocentriske perspektiv med det formål at være retfærdig over for den anden.

Det handler med andre ord om den måde, som brugeren hver dag mødes på i bo-, service- og dagtilbuddet; det vil sige om talemåder, gester og kropshandlinger, som signalerer, hvilke muligheder der reelt er for medvirken. Den centrale pointe ligger i, at brugeren skal opleve at blive genkendt som den person, den pågældende selv mener at være. Desværre kan situationen ofte være den, at brugeren risikerer at være 'usynlig' i mødet med medarbejderne, der af misforstået god vilje på forhånd mener at vide, hvem brugeren er, og hvad der er godt for ham eller hende. At være 'usynlig' risikerer nemt at være tilfældet, såfremt det pågældende menneske har fået et stigma - som værende uden sprog, som værende udviklingshæmmet, som værende bruger.

Stigma refererer som ovenfor nævnt til en egenskab eller et træk ved et menneske, der er dybt miskrediteret. Frem for at anskue stigmaet som en iboende egenskab ved det pågældende menneske kan det imidlertid anskues som noget relationelt – noget der fremkommer i relationer mellem mennesker og ikke en iboende kvalitet ved det enkelte individ. Det er således muligt for ikke-handicappede mennesker at se og se på deres handicappede kommunikationspartner som et menneske, som 'en af os' - på trods af fysiske eller adfærdsmæssige forskelle. Robert Bogdan og Steven Taylor (1989:135-148) fremhæver fire måder, som ikke-handicappede anvender, når de 'konstruerer' handicappede som fuldt ud menneskelige:

For det første tilskriver de den handicappede tænkning og intelligens - ofte i modsætning til hvad de af professionelle har fået at vide om vedkommendes evner. Denne uoverensstemmelse med det professionelle syn underbygger de ofte ved at henvise til andre vurderinger af den pågældende, hvor den professionelle verden tager fejl – for eksempel den handicappedes livsforventninger eller grænser for at kunne noget (færdigheder). De mener, at personen med handicap kan tænke som enhver anden, men har en krop, som begrænser muligheden for at viderekommunikere sine tanker. De beskriver de meninger, som de finder bag den handicappedes bevægelser (gester) - bevægelser, som en udenforstående i almindelighed ikke ville opfatte og forstå som

kommunikation. Og endelig påstår de undertiden, at de næsten intuitivt ved, hvad den handicappede tænker, eller også tager de 'den andens rolle' for at finde ud af, hvad eller hvordan den handicappede mon føler.

For det andet oplever og tegner de ikke-handicappede mennesker et billede af deres handicappede kommunikationspartnere som enkeltindivider, idet de for eksempel:

- Anvender gængse, men malende betegnelser samt kæle/øgenavne - idet kliniske termer helt udelades.
- Kan beskrive den pågældendes interesser, præferencer og smag (mad, farver, musik).
- Tilskriver vedkommende normale følelser og motiver, hvad angår adfærd og følelsesmæssige udtryk.
- Kan fortælle om personens livshistorie (pletvist refereret gennem dennes øjne).
- Kommenterer over for den pågældende, hvis det generelle indtryk (tøj, frisure, makeup med mere) adskiller sig for meget fra det almindelige.

For det tredje har de ikke-handicappede mennesker et syn på den handicappede som værende en gensidigt ydende part i deres indbyrdes forhold - noget, der har afgørende betydning for forholdets stabilitet og opretholdelse. De ser den handicappede som et menneske, der tilbyder dem et kammeratskab, et kendskab til andre grupper i samfundet, og som giver dem en særlig følelse, fordi de kender den pågældende bedst, fordi de hjælper vedkommende, eller fordi de får en udvidet horisont.

For det fjerde tildeler de ikke-handicappede den handicappede en plads i hverdagen - både ved at definere den handicappede som medlem af en social gruppe (min ven, min søn, min kæreste) og ved at tage det for givet, at den handicappede deltager i dagligdagens forskellige aktiviteter.

Forholdet mellem bruger og pædagog er naturligvis forskelligt fra forholdet mellem ikke-handicappede og handicappede mennesker, der definerer deres forhold som gensidigt, intimt, personligt, spontant og specifikt - som i forholdet til ens familie, kæreste, ven. Den største forskel ligger nok i, at pædagogen får løn for at være til stede og 'tage sig af' brugeren på baggrund af en særlig viden om brugerens funktionsnedsættelse:

- Relationen skifter karakter, forvrænges, når der sættes særlig teknisk viden ind mellem parterne.
- Relationen skifter karakter, tingsliggøres, når den bliver båret af rolleudøvere og ikke personer. Der sker noget med relationen, når den defineres og begrænses af de muligheder, der ligger i en rolleopsætning. Der er grund til at være bekymret, hvis jeg som menneske mener, at du har ret, men min rolle som ansat pædagog alligevel må fastholde, hvad der nu engang er besluttet.

- Relationen skifter karakter, instrumentaliseres, når man oppebærer løn for at indgå i relationen. Det påvirker relationen, når medmenneskeligheden sættes på vareform. Det kan godt være, at pædagogen er sammen med medmennesket af lyst, men samværet bruges også som instrument for pædagogen til at tjene til de daglige fornødenheder.

Ikke desto mindre kan man - med udgangspunkt i tankerne om anerkendende relationer - skitsere nogle rammer for en etik i kommunikativt arbejde, hvis kerne i stedet kan være at understøtte den enkelte brugers mulighed for, så vidt muligt, at kunne forfølge sin egen vision om det gode liv. Denne understøttelse foregår først og fremmest gennem en proces, hvor brugeren ud fra sin egen synsvinkel udvikler en identitet, der bygger på selvtillid, selvagtelse og selvværd. Denne opfattelse af kommunikativt arbejde lader sig ikke meningsfuldt forstå uden inddragelse af de institutionelle rammer og de samfundsmæssige vilkår, som arbejdet er indlejret i. Disse vilkår er på en gang helt nødvendige og samtidig årsag til ganske betydelige problemer. Vi kan ikke undvære sociale institutioner til at udføre socialpolitikken. På den anden side kan der - som omtalt i forbindelse med botilbuddenes fysiske miljø - være en tendens til, at de organisatoriske rammer virker hæmmende på de moralske kræfter, som støttepersonalet besidder.

Ud fra dette perspektiv må kernen i praktisk socialt arbejde - og især når fokus er på kommunikation - være at bidrage til udviklingen af en socialt velfungerende identitet hos den enkelte bruger. Den kommunikative støtterelation (det kommunikative udviklingsarbejde) må således, så vidt muligt, bygge på anerkendelse af de værdier, den enkelte bruger tilskriver sig selv. Socialt arbejde handler derfor ikke bare om at drage omsorg for eller skabe anstændige materielle livsvilkår, men først og fremmest om at bidrage til, at alle får en chance for at virkeliggøre sig selv.

6.2.2 Information og kommunikation

Som kapitel 4 om den teoretiske tilgangsvinkel til projektet har vist, er der stor forskel på ren *informationsgivning* og *kommunikation*. Hvor kommunikation indebærer en dialog, en interaktion eller en *udveksling af* informationer mellem minimum to parter, som søger at nå frem til en fælles mening, kan information karakteriseres som envejskommunikation, hvor modtageren ikke gives mange muligheder for at respondere på informationen. Informationen har oftest en instrumentel eller regulerende funktion (Jævnfør Halliday, afsnit 4.2), idet den har som mål at regulere andres adfærd eller at sætte andre i stand til at opnå goder eller hjælp. Således er informationen mere basal end kommunikation, som er langt mere interagerende, abstrakt og personlighedsbekræftende.

Ikke desto mindre har projektet vist, at det er meget almindeligt på botilbud for mennesker med handicap at benytte sig af såkaldte kommunikationssystemer og -metoder, der egentlig kun beskæftiger sig med information. Det mest typiske eksempel er ugetavlen,

hvor personalet ved hjælp af fotografier, piktogrammer, konkrete eller andet informerer beboerne om, hvad der skal ske i løbet af ugen. Ugetavlen kan på mange måder være god for beboerne, idet den skaber tryghed, forudsigelighed og bedre indsigt i deres egen hverdag, men den giver ikke mange muligheder for, at beboerne kan reagere på informationen eller for den sags skyld informere personalet om noget, udtrykke egne ønsker og behov, fortælle om oplevelser eller give udtryk for følelser. Man kan derfor ikke kalde ugetavlen for et kommunikationsmiddel; det er snarere et informationsredskab.

At medarbejdere på botilbud ofte benytter sig mere af information end af kommunikation hænger tydeligvis sammen med, at de befinder sig i en professionel rolle, hvor de er bundet af et tidsskema og forskellige praktiske gøremål, der skal nås i løbet af dagen, hvilket kan gøre det svært at afsætte tid og tålmodighed til at afvente beboernes svar og tanker om forskellige ting. Desuden er medarbejderne ikke personligt og følelsesmæssigt relaterede til beboerne, selvom de udviser stor omsorg overfor dem. Som blandt andet Lorentzen og Beukelman har påpeget (afsnit 4.5 og 4.3), kræver det netop en forholdsvis høj grad af personlig involvering eller social responsivitet af alle parter at gå fra information til kommunikation, og det kan derfor sjældent lade sig gøre ved hjælp af et teknisk hjælpemiddel alene, selvom det kan være til stor hjælp. For de fleste mennesker kan det være svært og hårdt at involvere sig personligt og følelsesmæssigt i sit arbejde, da man føler sig mere sårbar, når man fremtræder som en privatperson frem for en professionel, og da arbejdssituationer i så fald kan komme til at påvirke ens privatliv meget. Når det drejer sig om mennesker med handicap, som bor og tilbringer størstedelen af deres tid på botilbud, er det imidlertid tankevækkende, hvis de ikke får mulighed for at kommunikere og få et personligt forhold til de mennesker, de ser mest i hverdagen. Projektet har vist, at en begrænsning af informationen og en samtidig øgning af egentlig kommunikation også gør arbejdet langt mere interessant og berigende for medarbejderne. Der er således fordele for begge parter ved at fremme kommunikationen frem for informationen.

Spurvetofte som case

I projektet har samtlige deltagende botilbud forsøgt at arbejde sig væk fra information og over mod mere kommunikation. Det sted, som har følt det sværest, har tydeligvis været Spurvetofte, fordi beboerne her har autisme og derfor har svært ved at forstå meningen med social kontakt og har brug for en høj grad af struktur i hverdagen, hvilket umiddelbart lægger mere op til information end kommunikation. Alligevel har Spurvetofte opnået gode og spændende resultater i forhold til at fremme kommunikation som følge af projektet, hvorfor Spurvetofte (og projektet omkring den ene udvalgte beboer, Brian) er udvalgt som case til at beskrive, hvordan man kan arbejde med at gøre information til kommunikation.

Før projektet fandt der stort set ikke andet sted end informationsgivning fra medarbejderne til Brian, og det var personalet selv kede af. Brians dagligdag var nøje struktureret i fem

minutters intervaller styret af personalet, og således blev han for eksempel informeret om, at han skulle spise ved at få sin mad serveret. Spisesituationen indeholdt meget lidt social kontakt mellem medarbejderne og Brian, ligesom Brian ikke havde mange muligheder for eksempelvis at fravælge at spise på det af personalet valgte tidspunkt eller at komme med ønsker til maden. Af video-optagelserne fra Spurvetoften fremgår det, at Brian nærmest udtryksløst modtog informationerne om, hvad han skulle gøre. Det forekom helt naturligt ikke at udvise en reaktion, fordi der simpelthen ikke var andre personer til stede til at se reaktionen og reagere på den. Hvis der var medarbejdere til stede, sad de med ryggen til ham og var selv udtryksløse at se på. Man kan også sige, at Brians hverdag manglede noget at kommunikere om, fordi der aldrig skete noget ud over det sædvanlige.

På grund af tidligere dårlige erfaringer med en løsere struktur for Brian var personalet til at begynde med bange for at give slip på den strukturerede hverdag, de havde skabt for Brian. Men set i bakspejlet var det først med personalets ændrede syn på, hvad der skaber kaos hos Brian, og hvilken rolle strukturen har i den sammenhæng, at man kunne begynde at arbejde sig væk fra informationen og over mod mere kommunikation på Spurvetoften. Ved observationer af Brian fandt man ud af, at Brian oplever kaos, når forventningerne til ham er for høje i forhold til det niveau, han befinder sig på i den aktuelle situation, eller hvis rammerne omkring situationen ikke er tydelige og meningsgivende for ham. Det skabte altså ikke nødvendigvis kaos hos Brian at introducere nye ting for ham, hvis bare man var omhyggelig med introduktionen og arbejdede jævnt fremad uden de store spring. Her passede billedudvekslingssystemet PECS godt, fordi det er inddelt i forskellige faser, der på en tydelig og overskuelig måde gradvist arbejder frem mod et mål.

PECS i sig selv lægger ganske vist mest op til en informationslignende, instrumentel kommunikation, idet det har fokus på at 'bestille' ting eller aktiviteter og få ønsker tilfredsstillet. Men i udvekslingen sker der i det mindste en form for forhandling mellem flere parter; der forekommer et samvær mellem to subjekter, der hver især giver udtryk for deres ønsker og meninger og dermed får bekræftet deres identitet. Man kan også sige, at PECS giver noget at kommunikere om, fordi det giver mulighed for at lytte til andres ønsker i modsætning til tidligere, hvor maden blev serveret efter personalets valg. Men billedudvekslingen var ikke den eneste kommunikationsmetode, der blev anvendt i det nye samvær mellem medarbejderne og Brian. Der blev også anvendt en del verbale ord og mimik. Således udviklede Brians verbale sprog sig i løbet af projektet, ligesom man på videoerne fra afslutningen af projektet kan se, at han for eksempel smiler til pædagogerne og følger dem med øjnene, når han er sammen med dem under måltiderne.

Medarbejderne gav ved projektets afslutning udtryk for at have ændret syn på Brian. De opfattede ham nu langt mere som en selvbestemmende medudvikler, og det var særdeles positivt for dem at opleve hans reaktioner på deres udspil. De havde lært mere om hans

interesser og smag og kunne mærke, at Brian ikke længere var nær så negativt udadreagerende, som han havde været før i tiden, hvilket gjorde dem mindre 'bange' for ham. De var meget begejstrede over at opleve, at Brian ofte dristede sig til at vælge nogle ting udenfor de afsatte tidspunkter og også ganske ofte valgte nye, ukendte ting for at prøve det. Det var ikke helt let for medarbejderne at fralægge sig den kontrol og struktur, de havde været vant til at arbejde under, da det betød, at de nu bevægede sig på en noget mere usikker grund end tidligere. Men de havde selv oplevet, hvor hæmmende det kunne være at være fanget i strukturen. Til projektet havde de opstillet meget nøje skemaer for, hvordan projektet skulle forløbe, hvilket de havde følt sig bundet af undervejs. Det havde nemlig ikke altid været muligt at følge skemaerne, da forholdene undertiden udviklede sig anderledes end forventet. På den måde indså de indirekte, hvor vigtigt det er at give plads til løbende ændringer og forhandlinger afhængigt af de aktuelle situationer - som lige præcis er det, Lorentzen opfordrer pædagogerne til at gøre fremfor at følge på forhånd planlagt professionel praksis.

6.2.3 Instrumentel og social kommunikation

Da SUS projektteamet i begyndelsen af projektet indsamlede information om kommunikationsudviklingsprojekter blandt mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog fra både ind- og udland, var det slående, at man de fleste steder havde haft fokus på at udvikle den *instrumentelle kommunikation* fremfor en mere *social kommunikation*.

Den instrumentelle kommunikation har (som tidligere nævnt) som mål at give udtryk for behov og ønsker for at få dem opfyldt – eller omvendt at afdække andres behov og ønsker for at kunne tilfredsstille dem (Jævnfør Halliday og Beukelman, afsnit 4.2 og 4.3). Dens popularitet på botilbud for mennesker med handicap skal sandsynligvis ses i lyset af den 'brugerinddragelsesdiskurs', der præger det sociale arbejde med mennesker med handicap i disse år, som lægger vægt på, at brugerne i så vidt omfang som muligt skal være medbestemmende om ting, der vedrører deres egen hverdag. Dermed er der blevet skabt et fokus på det at vælge aktiviteter, madvarer eller lignende, hvilket naturligvis er vigtigt for alle mennesker at kunne. Derudover er omsorgsarbejdet på botilbud for mennesker med handicap i disse år præget af en holdning om, at beboerne konstant skal udvikle sig – det vil sige hovedsageligt forbedre deres fysiske kunnen – hvorfor beboerne deltager i mange projekter og aktiviteter, hvor der primært er kontakt mellem pædagogerne og beboerne i en form for træner–elev forhold (Jævnfør afsnit 6.1 om kommunikationsmiljø). Endelig er den instrumentelle kommunikation en meget enkel kommunikation, som ikke kræver megen personlig involvering af de kommunikerende parter og i høj grad kan støttes med et kommunikationsudstyr, hvilket gør den lettere for personale ved botilbud at gå til end den sociale kommunikation.

Men alle mennesker har – udover at udtrykke behov og ønsker - et behov for en gang imellem blot at slappe af og være sammen med andre mennesker; at foretage sig noget, som ikke giver anden mening end, at det er hyggeligt og rart. Ligesom ethvert menneske har brug for at give udtryk for sine følelser, tanker og interesser for blandt andet at bekræfte sin egen identitet – og ikke mindst at udvise omsorg for andre mennesker ved for eksempel at spørge til, hvordan de har det. Denne form for social kommunikation kan – som Beukelman påpeger – sjældent lade sig gøre ved hjælp af et kommunikationsudstyr alene, da den kræver en høj grad af personlig involvering. Med Larsens begreber (afsnit 4.4) kan man sige, at den sociale kommunikation fordrer et vist fælles *hukommelsesrum* blandt kommunikationsparterne. Det er sandsynligvis grunden til, at man finder den sværere at arbejde med end den instrumentelle kommunikation på eksempelvis botilbud.

I projektet har samtlige syv botilbud med inspiration fra seminarer og løbende vejledning udefra forsøgt at have øje for den sociale kommunikation. Man har blandt andet forsøgt at fokusere mere på kommunikationen og relationerne mellem beboerne og deres pårørende samt beboerne imellem. Det har ikke alle steder været lige let, da det for eksempel hænger sammen med både beboernes og medarbejdernes personligheder samt med vaner og rutiner på det enkelte botilbud. Men stort set alle steder har man oplevet, at alene medarbejdernes øgede fokus på de projektinvolverede beboere og kommunikation har fået beboerne til at blomstre op og blive mere selvsikre, initiativrige og åbne overfor andre – uafhængigt af hvilket kommunikationsudstyr, der er blevet brugt. Det hænger ifølge medarbejderne sammen med to ting. For det første smigrer den øgede opmærksomhed beboerne og giver dem mere status på stedet. For det andet får det øgede fokus medarbejderne til at se nogle ting, de aldrig har lagt mærke til før, og de kommer dermed til at opleve beboerne som mere kompetente. Medarbejderne har undervejs i projektet flere gange fremhævet det som en både positiv og negativ 'aha-oplevelse'. Den er positiv, fordi der egentlig skal meget lidt til for at udvikle kommunikationen – et øget fokus. Og den er lidt skræmmende, fordi medarbejderne føler, at de har været blinde for nogle ting før og dermed har hæmmet beboerne i deres udfoldelse. Men samlet set føler medarbejderne, at den øgede opmærksomhed på beboerne og kommunikation har givet dem et mere behageligt og personligt forhold til beboerne.

Lunden som case

Et af de botilbud, som i projektet nåede særligt langt med den sociale kommunikation, var Lunden. Derfor er Lunden udvalgt som case til at belyse, hvordan man kan arbejde med at fremme den sociale kommunikation.

En af grundene til, at Lunden nåede så langt med den sociale kommunikation, var, at personalet havde valgt en kommunikationsmetode, der er særdeles brugbar til at fortælle om oplevelser, beskrive følelser og bekræfte samvær – udover at være god til hurtig

behovstilfredsstillelse – nemlig billedkommunikation ved hjælp af et digitalt kamera. Allerede før projektet vidste man, at de to udvalgte beboere, Stine og Birthe, var meget interesserede i social kontakt og i at kunne give udtryk for det, hvis de ikke ønskede socialt samvær med andre personer. Stine og Birthe var dog hæmmet af, at de som få beboere uden et ekspressivt verbalt sprog på Lunden ofte skulle have en tredje mand til at tolke for dem i samværet med andre. Ligeledes viste base-line undersøgelsen, at kommunikations-emnerne oftest blev bestemt af medarbejderne.

Med digitalkameraet skete der en helt utrolig udvikling med både Stine og Birthe, deres medbeboere og medarbejderne omkring dem. Stine og Birthe fik mere selvtillid, mere status blandt deres medbeboere, blev mere initiativrige og vedholdende i kommunikationen og udviste ikke i samme grad negativ selvdestruktiv adfærd som før. Yderligere udviklede Birthes begrænsede verbale sprog sig voldsomt under projektet. Medarbejderne mente, at denne udvikling hang sammen med, at Birthe såvel som Stine havde fået flere emner at kommunikere om, fordi de selv kunne bestemme, hvad der skulle være på billederne og lettere kunne beskrive ting, der var sket i andre sammenhænge eller i fortiden. De var ikke længere så afhængige af, at medarbejderne satte dagsorden for, hvad der skulle tales om, eller fulgte dem over alt. Billederne blev desuden meget identitetsbekræftende. For eksempel tog Birthe mange billeder af hunde og mad, som har hendes store interesse.

At billederne blev brugt til social kommunikation blev bekræftet af, at Stine og Birthe begyndte at kommunikere langt mere med deres medbeboere og familie, end de havde gjort tidligere samt, at også medbeboerne og familien begyndte at bruge billederne i kommunikationen, selvom de havde et ekspressivt verbalt sprog. For eksempel hængte man i Stines hus en ramme op på væggen til hver enkelt beboer, så de alle løbende kunne sætte billeder i for at vise, hvad de havde lavet og kommunikere derom. Billederne blev også brugt i kommunikationen med beboere fra andre huse.

I Lundens logbøger findes flere eksempler på, at kommunikationen med billederne har haft en med Hallidays ord 'interagerende' eller 'mig og dig' funktion; altså at det sociale samvær omkring billedtagningen var vigtigere for Birthe og Stine end, hvad der egentlig blev taget billeder af. For eksempel siger Birthe en dag til den deltagende medarbejder "*med dig Lene*", da de er ved at tage billeder. Også medarbejderne føler et tættere samvær med Stine og Birthe samt et forhold, der er mere præget af koncentration og respekt end tidligere. Det er tydeligt, at kommunikationen bliver social af medarbejdernes involvering – og ikke af Birthe og Stines brug af kameraet alene. Dette viser, hvor vigtigt det er, at medarbejderne opfatter kommunikation som relationistisk; begge parter har en vigtig rolle i kommunikationen.

Derudover har de digitale billeder også haft en instrumentel funktion på Lunden. Man har for eksempel udarbejdet nøgleringe med billeder til at give udtryk for ønsker om mad og en kogebog til Birthe, så hun selv kan lave mad. Lundens projekt er et godt eksempel på, at såvel den instrumentelle som den sociale kommunikation er vigtig. Men det er især den sociale kommunikation, der får os til at føle os som mennesker og beriger vores hverdag.

6.2.4 Magt i kommunikationen

Kommunikationen i de syv projektdeltagende bomiljøer bærer præg af, at langt de fleste kommunikative forløb foregår mellem de professionelle medarbejdere og beboerne. Observationerne af de 34 dagforløb viser således, at der kun i ringe grad udspiller sig synlig indbyrdes kommunikation mellem beboerne uden ekspressivt verbalt sprog, og at de enkelte beboere kun i meget få tilfælde indgår i egentlige vennerelationer med hinanden. Selvom det at skabe plads til og muligheder for at gøre beboernes indbyrdes relationsdannelse og kommunikation betydningsfuld udgør en stadig udfordring for botilbuddene, vil fokus i det efterfølgende primært være på den daglige kommunikation mellem medarbejderne og beboere uden ekspressivt verbalt sprog. Det er magtforholdene, der rammesætter denne kommunikation, og den oplevede udvikling af magtforholdene i forbindelse med gennemførelsen af kommunikationsprojekterne, der i det efterfølgende skal diskuteres nærmere.

Kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er indlejret i og afhængig af en række magtforhold, hvoraf nogle allerede er diskuteret i afsnit 6.1 om kommunikationsmiljø. Det gælder det strukturelle herredømme, der etableres i kraft af boligernes fysiske indretning, og det gælder den strukturering af hverdagslivet i tids-, steds- og aktivitetsrytmer, som ikke er udsprunget af egne ønsker og kommunikerede behov, men som er skabt ud fra enten forestillinger om, hvad der er godt for bestemte typer af beboere ud fra deres diagnoser eller bestemt ud fra forvaltninger og medarbejders behov for at skabe en rationel og effektiv arbejdsplads. Det gælder desuden de positioneringer og magtforhold, der opstår i kraft af medarbejdernes forståelse af deres professionelle rolle. Forstår medarbejderne sig først og fremmest som eksperter, der ved, hvad der skal til for at yde relevant støtte? - Det vil sige, at medarbejderne via deres viden og rolle ser sig selv som kvalificerede planlæggere og beslutningstagere i udformningen af støtten og det daglige liv i bomiljøet. Forstår medarbejderne deres rolle som kommunikationspartnere, der forsøger at nærme sig en magtfri kommunikation med beboerne i bestræbelserne på sammen at tilrettelægge og gennemføre støtten og livet i botilbuddet? Eller forstår medarbejderne sig selv som servicemedarbejdere, der handler og støtter på baggrund af beboernes ønsker og behov således, at det er beboeren, der har magten til at definere støtten og eget hverdagsliv?

Den nære sociale relation versus den professionelle relation

Ligeegyldigt hvordan medarbejderne forstår deres professionelle rolle, er relationen mellem beboer og medarbejder karakteriseret ved at være en professionel støtterelation, hvilket yderligere medvirker til at sætte rammerne for, hvordan kommunikationen mellem beboere og medarbejdere udformer sig. For det første bliver kommunikationen i mere eller mindre grad bestemt af, at det drejer sig om en *professionel relation*, der på afgørende måde adskiller sig fra en almindelig nær relation mellem venner eller familie. Ligeegyldigt hvor meget medarbejderen forsøger at skabe en nær relation til beboeren, vil den professionelle rolle sætte nogle grænser. Grænser der udspringer af, at relationen er en lønarbejderrelation, hvor den professionelle får sin løn for at være sammen med og yde støtte til beboeren. Som andre arbejdsrelationer er relationen mellem medarbejdere og beboere formålsbestemt og reguleret via lovgivning, arbejdsaftaler og professionsetiske forståelser. Følgende idealtypiske karakteristika for den nære og den professionelle relation viser lidt hårdt trukket op, hvordan rammerne omkring den professionelle relation adskiller sig fra rammerne omkring den nære relation:

| <i>Den nære sociale relation</i> | <i>Den professionelle relation</i> |
|---|---|
| <u>Spontanitet</u> Relationen defineres, bestemmes og udfyldes af parterne selv, hvilket åbner mulighed for spontanitet | <u>Planlagt</u> Der er en hensigt med relationen - nemlig at yde omsorg, støtte samt sikre udvikling |
| <u>Intimitet</u> Relationen indebærer gensidig intimitet | <u>Distance</u> Relationen er båret af professionel distance – en distance der for mange udgør selve kernen i det at være professionel |
| <u>Tillid</u> Relationen bæres af et gensidigt tillidsforhold, hvor begge parter tror på den anden og på dennes forpligtelse i situationen | <u>Opgave- og sagsorientering</u> Relationen er centreret om at løse bestemte opgaver, hvorefter samværet egentlig blot bliver et middel til at løse sagen |
| <u>Specifik</u> Relationen er noget særligt, noget specielt, parterne har med hinanden. Relationen kan ikke generaliseres, den er enestående | <u>Regelstyring</u> Relationen er styret og defineret af faglige og administrative regler skabt uden for relationen selv |
| <u>Personlig</u> Relationen bærer præg af, at de personer, der indgår i den, indgår som personer og ikke rolleindehavere | <u>Rollebåret</u> Den professionelle indgår i relationen i kraft af sin rolle og ikke som privat person |

(Omarbejdet i forhold til Holm m.fl. 1994)

Det skal her pointeres, at de to relationsformer med hver deres karakteristika er idealtypiske konstruktioner og derfor i ren form beskriver yderpunkterne i en sammensat virkelighed, hvor den professionelle relation bliver forstået forskelligt. Pointen her er blot, at det at være medarbejder og dermed professionel støtteperson sætter nogle betingelser for, hvordan relationerne til beboerne udformer sig.

For det andet bliver kommunikationen rammesat af de magtforhold, der udspringer af, at det er en *støtterelation*, hvor den ene part er støttegiver, og den anden part er støttemodtager. Støtterelationen kan således ses som et forhold mellem giver og modtager, hvilket er et forhold, som blandt andet Marcel Mauss har behandlet i sin teori om gaveudveksling:

"At give er at demonstrere sin overlegenhed, at være mere , højere...; at tage imod uden at gengælde og uden at give mere er at underkaste sig, blive klient og tjener, blive lille, af lavere rang..." (Mauss 2000:100).

At netop forholdet mellem giver og modtager og afhængigheden af at få støtte har betydning for den kommunikation, der var etableret i de projektdeltagende botilbud, viste sig blandt andet ved tendensen til, at beboerne søgte fællesrummene, når der var medarbejdere til stede, mens de søgte deres værelser, når dette ikke var tilfældet. Hertil kommer, at et interessant etnografisk studie af de relationer, der udspiller sig i et dagtilbud for mennesker med funktionsnedsættelser, synes at vise, at hjælperelationen har en tendens til at blive prototypen på relationerne - ikke blot i forholdet mellem medarbejdere og beboere/brugere, men også i forholdet mellem beboerne indbyrdes:

"Hjælperelationer mellem brugere kan på denne baggrund ses som en udbredt praksis, der indskrives i en hjælpekultur på dagtilbudet... Hjælp bliver genererende for relationer mellem brugerne ved at fremstå som en anerkendt viden og praktik på dagtilbudet, og kan betegnes som en model for kontakt, samt som ordnende for relationer mellem brugere ved at have betydning for status og dermed positionering i gruppen" (Rasmussen 2005:31).

Det, at kommunikationen og relationerne mellem beboere og medarbejdere og mellem beboerne indbyrdes på mange måder er rammesat af strukturelle forhold samt af rollerne som henholdsvis professionel støttegiver og støttemodtager, betyder imidlertid ikke, at magtforholdene og rammesætningen af kommunikationen ikke kan ændres. Tværtimod betyder det, at arbejde med kommunikationsudvikling også indebærer et arbejde med at ændre de magtforhold, der rammesætter kommunikation således, at kommunikation bliver vigtig og meningsfuld. Dette gælder de rammer, der er sat omkring hverdagslivets udfoldelse i bomiljøet, og det gælder de rammer og den magt, der viser sig i den måde, kommunikationen mellem medarbejder og beboer forløber på.

Magtforholdenes udvikling i løbet af projektet

Med henblik på at gå lidt tættere på, hvordan kontrollen med og styringen af dialogen mellem de projektinvolverede medarbejdere og beboere har udviklet sig i løbet af den tid, hvor kommunikationsprojekterne gennemførtes, blev de projektinvolverede medarbejdere i forbindelse med evalueringen bedt om at tage stilling til en række spørgsmål vedrørende udviklingen af styringen med og kontrollen over kommunikationen med de involverede beboere. Følgende er de spørgsmål og svar, der fremkom i denne del af evalueringen:

| Hvordan har det at tage initiativ til kommunikation udviklet sig i løbet af udviklingsprojektet? | Antal enige medarbejdere |
|---|---------------------------------|
| a) Jeg tager i højere grad initiativ | 3 |
| b) Beboeren tager i højere grad initiativ | 9 |
| c) Både beboeren og jeg tager i højere grad initiativ | 22 |
| d) Der er ikke sket ændringer | 4 |
| e) Jeg tager i mindre grad initiativ | 0 |
| f) Beboeren tager i mindre grad initiativ | 1 |
| g) Både beboeren og jeg tager i mindre grad initiativ | 0 |

De projektinvolverede medarbejders oplevelse er altså, at de gennemførte kommunikationsprojekter har medført, at såvel medarbejdere som beboere i højere grad tager initiativ til at kommunikere.

| Er der sket ændringer, hvad angår, hvem der bestemmer, hvad der kommunikerer om, i løbet af udviklingsprojektet? | Antal enige medarbejdere |
|---|---------------------------------|
| a) Jeg bestemmer i højere grad | 1 |
| b) Beboeren bestemmer i højere grad | 24 |
| c) Der er ikke sket ændringer, hvad angår, hvem der bestemmer, hvad der kommunikerer om | 13 |

De fleste projektinvolverede medarbejders oplevelse er, at de gennemførte kommunikationsprojekter har betydet, at beboerne i højere grad beslutter, hvad der skal kommunikeres om, selvom der også er en del medarbejdere, som ikke mener, at der er sket ændringer på det punkt.

| Har udviklingsprojektet medført ændringer med hensyn til, hvem der styrer kommunikationen? (Forstået som hvem der styrer, hvis tur det er til at udtrykke sig) | Antal enige medarbejdere |
|---|---------------------------------|
| a) Jeg styrer i højere grad | 0 |
| b) Beboeren styrer i højere grad | 24 |
| c) Der er ikke sket ændringer, hvad angår, hvem der styrer kommunikationen | 13 |

De fleste projektinvolverede medarbejderes oplevelse er, at de gennemførte projekter har betydet, at beboerne i højere grad styrer kommunikationen, selvom der også er en del medarbejdere, som mener, at der ikke er sket ændringer på det punkt.

| Har udviklingsprojektet medført ændringer med hensyn til, hvem der bestemmer, hvornår kommunikationen skal afsluttes? | Antal enige medarbejdere |
|--|---------------------------------|
| a) Jeg bestemmer i højere grad | 1 |
| b) Beboeren bestemmer i højere grad | 27 |
| c) Der er ikke sket ændringer, hvad angår, hvem der afslutter kommunikationen | 8 |

Langt størstedelen af de projektinvolverede medarbejderes oplevelse er, at de gennemførte kommunikationsprojekter har betydet, at beboerne i højere grad kontrollerer, hvornår kommunikationen afsluttes.

Selvom ovenstående evalueringresultater blot beskriver de projektinvolverede medarbejderes oplevelse af, hvordan kontrollen over og styringen af dialogen ændrede sig som følge af kommunikationsprojekterne og dermed sandsynligvis ikke er uden de mange mulige fordrejninger og fejl, der kan opstå i forbindelse med det selv at evaluere eget projekt, peger medarbejdernes oplevelse på, at gennemførelsen af projekterne reelt betød, at beboerne i højere grad kom til at deltage i styringen af og kontrollen med den kommunikation, de indgik i. Det fremgår desuden igen og igen af projektevalueringerne, at netop det at have sat fokus på kommunikation, det at give tid og plads til kommunikation og det at gøre beboernes kommunikation betydningsfuld har været det, der har haft størst betydning for udviklingen af de kommunikative samspil. Hermed understreges den pointe, at kommunikationsudvikling ikke blot er et spørgsmål om at finde det rigtige tekniske hjælpemiddel eller den rigtige kommunikationsforstærker. Det drejer sig nok så meget om, at der i de mellem menneskelige relationer, beboeren indgår i, er vilje til tage den tid og skabe de muligheder for den deltagelse, som god og meningsfuld kommunikation kræver.

6.3 Kommunikationsmetoder

I de forrige afsnit er der blevet peget på de *rammestrukturer*, der gør det lettere at finde frem til den eller de for den individuelle bruger optimale kommunikationsform(er), som sikrer vedkommende muligheden for at sige til og fra samt for at udtrykke ønsker, behov, meninger og vurderinger. Det er også muligt at indkredse og kvalificere de to væsentligste omdrejningspunkter i et velfungerende kommunikationsmiljø - nemlig at *tillægge brugeren betydning og kommunikativ kompetence* samt at anvende en *trianglerende tolkning* som et integreret element i ethvert kommunikationsforløb. Skal kommunikation udvikles, er det nødvendigt at gå ind i og bidrage til kommunikationsprocessen ud fra en holdning til brugeren som en fuldværdig og kompetent kommunikationspartner. Man er med andre ord nødt til at være overbevist om, at vedkommende har en intention med sit kommunikative udspil (eller reaktion), at den pågældende har lyst til at gå ind i og deltage i den kommunikative relation, og at det i dialogens form lader sig gøre at finde frem til en fælles kommunikationsform og over tid opbygge en fælles forståelse.

Hvor parter mentalt kommer på afstand af hinanden, og hvor de ophører med at se hinanden som helheder, bliver det vanskeligt for den svage part at tilvejebringe en fælles definition af situationen. I nære, personificerede forhold bliver det vanskeligere for den stærke part at undgå at opfatte, hvordan den anden part *er*, og hvordan denne oplever situationen. Kommunikation, der tager sit udgangspunkt i en opfattelse af den anden som en fuldværdig kommunikationspartner, er således med til at skabe og opretholde en relation mellem de kommunikerende. Der er i hvert fald tre centrale elementer, der har betydning for forståelsen af kommunikation:

- Relationen er central, fordi kommunikation finder sted mellem mennesker.
- Al kommunikation forudsætter, at kommunikationspartneren tillægges betydning.
- Kommunikation har en hensigt og nogle funktioner (hvis kommunikationen fratages sine funktioner, bliver den ligegyldig).

Relationen er central, fordi kommunikation finder sted mellem mennesker

Kommunikation foregår mellem mennesker, mellem handlende personer, der kan skabe relationer og forene deres anstrengelser. Denne afgrænsning af kommunikation er vigtig i en tid, hvor menneskers indbyrdes kommunikation i stigende omfang erstattes af interaktion med forskellige former for kommunikationsteknik. Man kan således ikke kommunikere med en computer, men man kan kommunikere ved hjælp af en computer. Når man skal vurdere al den teknik, der i øjeblikket udvikles til mennesker med handicap, er det med andre ord vigtigt at tage stilling til, om teknikken fremmer eller hæmmer kommunikationen mennesker imellem.

Man må imidlertid først og fremmest gøre op med mere traditionelle forestillinger om, at socialpædagogisk arbejde tager sit udgangspunkt i beskrivelser af brugerens svagheder

og ressourcer for herudfra at iværksætte træning og handleplaner. Man må flytte fokus væk fra den enkelte bruger og hen imod de samspil, de relationer, brugeren skabes og skaber sig igennem.

Al kommunikation forudsætter, at kommunikationspartneren tillægges betydning

Kommunikation er kendetegnet ved, at mennesker prøver at forene og koordinere deres anstrengelser gennem udveksling af information. Med dette perspektiv lægges der op til, at kommunikation er præget af kommunikationsdeltagernes ligeværdige indflydelse. Set i dette perspektiv adskiller kommunikation sig fra det at beordre, at træne eller behandle ud fra samfundets eller pædagogiske eksperter fastsatte mål for adfærd.

Med henblik på at skabe denne ligeværdige indflydelse på kommunikationens indhold og forløb må det socialpædagogiske støttepersonale forsøge at blive bedre til at forstå og tolke, også de 'spæde' kommunikative udtryk, der kommer fra brugerne, således at de oplever at blive tillagt betydning som kommunikationspartnere.

Kommunikation har en hensigt og nogle funktioner

Kommunikation er rettet mod et eller flere formål og har på denne måde nogle funktioner. Det kan være at etablere eller vedligeholde relationer, at nå til en større forståelse af kommunikationspartneren og sig selv eller at nå frem til et konkret fælles resultat. At indse, at kommunikation har nogle funktioner, er vigtigt, hvis man vil forstå de betingelser, der skal være til stede i pædagogisk arbejde med kommunikation. Medarbejderne må forsøge at sikre, at de valg og ønsker, brugerne giver udtryk for, også får betydning og konsekvenser. Personalet må gøre kommunikationen betydningsfuld.

Kommunikative udtryk kan have mange former

Til sidst skal det tilføjes, at kommunikation ikke behøver at være bundet til det kulturelt etablerede sprog. Kommunikation skal forstås i bred forstand, som alle de måder, hvorigennem vi via sprog, tegn, bevægelser og holdninger forsøger at informere hinanden. Med et relativt nyt ord kan dette samspil mellem tale og gestikulation kaldes for *totalkommunikation*, idet vi hermed gør opmærksom på den rigdom af kommunikationsmidler, der er til vor rådighed ud over det talte ord. Totalkommunikation kan kort beskrives som summen af alle nonverbale og verbale kommunikationsformer, som et menneske benytter sig af i en kommunikationssituation.

Ideelt set bør støttepersoner kunne beherske et meget bredt spektrum af kommunikationsteknikker, så en bruger ikke lades i stikken, såfremt kun én af de socialpædagogiske medarbejdere kan anvende tegn-til-tale, hvis det nu er vedkommende brugers foretrukne kommunikationsmedie. I hvert fald bør personalet have øjnene åbne for, at alle mennesker kommunikerer med brug af flere kommunikationsmedier på samme tid – kropssprog understøtter eller modificerer således det talte sprog.

Totalkommunikation og kommunikationens 4 A'er

Med begrebet totalkommunikation er forståelsen af kommunikation og kommunikationsudvikling ændret, ligesom en ny afgrænsning af kommunikationsbegrebet har udkrystalliseret sig i løbet af halvfemserne. Den er hensigtsmæssig, hvis vi ønsker at beskrive kommunikationen, som vi arbejder med den i dag specielt i forbindelse med kommunikationshandicap. Vi kan tale om kommunikationens 4 A'er (Lieth 2001): Den *almindelige* kommunikation, den *augmentative* kommunikation, den *alternative* kommunikation og den *adfærdsbetingede* kommunikation. Det fjerde A henviser til de kommunikative elementer ved al form for adfærd; Man kan ikke ikke-kommunikere!

Den almindelige kommunikation skal her forstås som et samfunds primære talesprog, hvilket i Danmark vil sige dansk. Det til talesproget hørende skriftsprog vil også kunne betragtes som en del af den almindelige kommunikation.

I visse kommunikationssituationer vil der være behov for at supplere den almindelige tale med andre signaler. Inden for rammerne af totalkommunikationsmodellen, hvor de forskellige kommunikationstyper kan supplere hinanden, taler man om *en augmentativ kommunikation*. Hvor der foreligger et kommunikationshandicap, vil der være et endnu større behov for at finde frem til, hvilke augmentative kommunikationsformer, der er mest hensigtsmæssige. For en stor gruppe vil tegnstøttet kommunikation være en effektiv metode til såvel udvikling af sproglig kommunikation som forståelse af andres kommunikation. Begrebet tegn-til-tale (TTT) blev introduceret som betegnelse for den form for kommunikation, hvor det talte sprog støttes af enkelte tegn, men hvor hele kommunikationen styres af det talte sprog, dets begreber og dets grammatik, ligesom ens egen kommunikation kan opnå en øget forståelighed ved at støtte det talte ord med andre kommunikationsformer såsom gestus og tegn.

Den alternative kommunikation indebærer, at den almindelige kommunikation af den ene eller anden grund ikke er farbar som kommunikationsmiddel mellem en person og andre, som benytter det almindelige sprog. Her gælder det om at finde et alternativt sprog, som kan træde i stedet for det almindelige - og helst på en sådan måde, at den almindelige kommunikation kan blive indlært som andetsprog.

I de fleste dagligdags kommunikationssituationer vil der i situationen være rigeligt med information til, at afsender og modtager kan forstå hinanden. Dette beror for det første på 'overbestemthed' af budskabet fra afsenderen (idet meddelelsen måske gentages i omformuleret form eller i hvert fald understreges af tonefald, mimik, gester). Selvom vi ikke er os det bevidst, vil vi i høj grad trække på hele totalkommunikationsspektret af muligheder for at understøtte, uddybe og illustrere den information, som vi ønsker at

videregive til en anden part. En meddelelse kan således overbestemmes ved at blive fremsendt samtidig ad flere kanaler - forudsat at der er harmoni imellem budskaberne, da der ellers opstår forvirring og eventuelt konflikt.

For det andet har modtageren en såkaldt 'forståelsesreserve', som danner grundlag for, at vedkommende kan opfatte meddelelsen, også selvom der er 'støj' i situationen. I forståelsesreserven indgår også, at modtageren ikke behøver at modtage med kun én sans – for eksempel udnytter de fleste mennesker synet til at mundaflæse afsenderen specielt i støjfyldte omgivelser. Den vigtigste reserve er under normale omstændigheder dog det kommunikative fællesskab, som findes mellem afsender og modtager som følge af, at de har fælles sprog, er opvokset i samme kultur, herunder har gennemgået samme uddannelser med mere. Generelt gælder det, at jo større det kommunikative fællesskab er, jo lettere vil en kommunikation foregå. Alligevel kan det i særlige tilfælde blive nødvendigt at anvende specielle metoder eller endog inddrage teknologiske redskaber for at etablere og understøtte en kommunikation med et menneske med kommunikationshandicap. Skal brugen af særlige kommunikative metoder ikke ende med indlæringsøvelser, men i stedet understøtte og fremme dialog præget af begge parter, er det vigtigt at have såvel et *interaktionistisk* som et *dynamisk* kommunikationsbegreb.

Et interaktionistisk og dynamisk kommunikationsbegreb

Det interaktionistiske kommunikationsbegreb blev præsenteret i afsnit 4.1 med Lisinas teori (1989) og går kort beskrevet ud på at opfatte kommunikation som en udveksling af informationer og forening af anstrengelser mellem minimum to personer med det formål at nå frem til et fælles resultat og etablere relationer.

Det dynamiske i et kommunikationsbegreb handler om, at alle kommunikative udspil og reaktioner er resultatet af en målrettet indsats fra en eller flere ophavsmænd: udspillet eller reaktionens *afsender*.

- Kommunikative udspil og reaktioner er altid båret af en bestemt *intention*, som direkte eller indirekte bestemmer deres udformning.
- Kommunikative udspil og reaktioner er *performative* i den forstand, at de af afsenderen menes at have såvel en kommunikativ kraft (blot ved det, at der tilkendegives et eller andet) som en effekt på modtageren.
- Kommunikative udspil og reaktioner er ofte (men ikke altid) opstået i og forankret i en bestemt *situationel kontekst*.

Alle kommunikative udspil og reaktioner forudsætter en eller flere *adressater*, det vil sige, den/dem som udspillet eller reaktionen er henvendt til. Den aktuelle *modtager* behøver med andre ord ikke at være udspillet eller reaktionens adressat:

- Henvendelsen implicerer en eller anden form for målsætning: Information, handlingspåvirkning, holdningspåvirkning, oplevelse, underholdning, højtideligholdelse, social interaktion.
- Adressatforholdet fremgår normalt direkte eller indirekte af udspillet eller reaktionen selv, men også af dens tilblivelsesforhold.

Kommunikation uden facit - indtryk, tolkning, forståelse

Mødet med et kommunikativt udspil (for eksempel en lyd, en gestus eller en kombination heraf) resulterer som regel i en umiddelbar oplevelse, et første sanseindtryk, som sætter nogle spor og forarbejdes mere eller mindre bevidst. Man søger at indpasse den nye oplevelse i mængden af allerede kendte indtryk og forholder sig til den ud fra lignende situationer. Den sansemæssige oplevelse går forud for en egentlig analyse. Har man i den pågældende situation været ude for stærke eller intense oplevelser - af spændingsmæssig eller følelsesmæssig karakter¹³ - må man have dem på afstand, før man kan forholde sig analytisk til dem.

Afgørende for opfattelsen og forståelsen af kommunikative udspil er tillige de kommunikationsmæssige omstændigheder, hvorunder de opleves, den sammenhæng de forekommer i, og den brug den modtagende støtteperson gør af det oplevede budskab. Her spiller modtagerens sproglige og kulturelle baggrund (herunder livsform og livsmønster (Holm m.fl. (red.)1994)) ind og påvirker brugen. Man søger uvilkårligt en mening, en forståelse i det, man er blevet præsenteret for - og her kan 'højtænking' i form af triangulering hjælpe. Hvis den er vellykket, kan den udvide den første umiddelbare opfattelse og gøre den mere nuanceret.

En forudsætning for, at personale kan forstå, tolke og vurdere brugerens budskab/mening er, at de beskriver, hvad de ser, hører og oplever. Søren Kierkegaard (1998:61) har sagt:

"Det beror da ikke blot på, hvad man ser; men det hvad man ser, beror på, hvorledes man ser; Thi al betragtning er ikke blot en modtagen, en opdagen, men tillige en frembringen, og for så vidt den er dette, da bliver det jo afgørende, hvorledes den betragtede selv er".

Også i andre situationer er det af betydning at være i stand til at verbalisere sine indtryk. Der kan være tale om kendskab til kulturelle fænomener i almindelighed eller til brugerens erfaringsunivers, livsform og livsmønster (Jævnfør Larsen, afsnit 4.4), som iagttageren kan kombinere med det beskrevne for derved at nå frem til nye sammenhænge. I fortolkningsfasen beskæftiger man sig yderligere med nye og større sammenhænge. Her kan det være vigtigt at skelne mellem en tilstræbt objektiv og en mere subjektiv fortolkning,

¹³ Eller kunstnerisk karakter, hvis brugeren for eksempel har malet et eller andet.

hvor den sidstnævnte repræsenterer støttepersonens private associationer - som har betydning for det fortsatte forløbs videreudvikling i form af spring, brud, indfald.

Et udspil eller en reaktion - og den intention/mening, som er manifesteret herigennem - kan kun tilegnes gennem *forståelse*. At forstå noget - og, da kommunikation er en gensidig proces mellem mennesker: også at forstå sig med nogen - forudsætter imidlertid, at tilhøreren/tilskueren må forstå det sprog og de kommunikationsformer, som udspillet eller reaktionen benytter, og de kommunikative konventioner, som de(n) bygger på og viderefører. Selv om man ofte taler om aha-oplevelser og pludselig forståelse ("*pludselig forstod jeg, hvad han ville*"), er forståelse - eller rettere: tilegnelse af forståelse - en proces, og måske oven i købet altid en ufærdig proces. Den umiddelbare forståelse af udspillet eller reaktionen kan kalde på en *fortolkning* – et ønske om en dyberegående undersøgelse af forhold i og omkring udspillet eller reaktionen, som kalder på en forklaring.

Udspillets/reaktionens budskab og mening *realiseres* gennem enkeltpersoners forståelse og fortolkning. De enkelte realisationer vil normalt være indbyrdes forskellige. Det forhold, at kommunikative udspil og reaktioner og meninger kun kan realiseres gennem '*læsninger*' (afkodninger, tolkninger, fortolkninger), som er individuelle, giver anledning til et paradoks: Meninger, som har en entydig manifestation i et bestemt udspil eller en bestemt reaktion, har med nødvendighed en flertydig realisation gennem '*læsninger*', der varierer fra person til person, fra tid til tid, fra sted til sted. Det rejser spørgsmålet, om man overhovedet kan tale om en '*korrekt tolkning*' af udspillet eller reaktionen - og hvad kriterierne skulle være for at vælge en tolkning som bedre end en anden?

Betegnelsen *tolkning* anvendes her som et overbegreb for:

- *Forståelsen* af udspillet eller reaktionen; det vil sige den umiddelbare '*læsning*' baseret på kendskab til sproget, den valgte kommunikationsform og de relevante kommunikative normer.
- *Fortolkninger*, der går bagom den umiddelbare forståelse, fordi de baserer sig på kendskab til afsenderen, tidligere forløb sammen med denne, den nuværende kontekst samt til nylige begivenheder inden for afsenderens erfaringsverden/horisont.

Et udspil eller en reaktion kan dog ikke fuldstændig determinere sin egen '*læsning*' eller forståelse. Der vil altid være '*tomme pladser*', som skal udfyldes af modtageren, blandt andet på baggrund af almindelig eller specifik erfaring på det område, som udspillet eller reaktionen drejer sig om. Alle afsendere opererer derfor med en '*medskabende læser*', en forudsat eller implicit adressat, som bidrager til at realisere meningen. De '*tomme pladser*' og involvering af en potentiel '*medskabende læser*' kan udnyttes af den kommunikative pædagog ved, at vedkommende ustandseligt afprøver - og dermed også løbende afstemmer - sin forståelse af brugerens kommunikative udspil og reaktioner i form af

triangulering, hvor forståelsen opfattes som en afprøvende hypotese, der skal handles på baggrund af. Denne handling kan være et spørgsmål til brugeren om, hvorvidt forståelsen er rigtig eller forkert. Den kan også dreje sig om at inddrage andre personer, der fysisk er til stede, for at afprøve forståelsen i relation til deres forståelse af udspillet/reaktionen. I nogle situationer kan det endelig være nødvendigt at følge sin intuition og handle på baggrund af den. Her er der med andre ord tale om den nødvendige og umiddelbare handling, der så at sige spontant fødes ud af samværet og kommunikationsforløbet. Særligt i disse tilfælde kan man let komme til at overfortolke - hvilket man dog ikke skal være bange for, men nok bevidst om!

Derfor:

- Sæt ord på, hvad du agter at gøre - læg mærke til reaktionerne og sæt ord på din fortolkning (nuværende forståelse) af dem.
- Sæt ord på, hvad du gør - læg mærke til reaktionerne og sæt ord på din fortolkning (nuværende forståelse) af dem.
- Sæt ord på din usikkerhed med hensyn til din tolkning i den konkrete situation - læg mærke til reaktioner og sæt også ord på din fortolkning (nuværende forståelse) af dem.
- Sæt ord på din usikkerhed med hensyn til din tolkning i den konkrete situation - læg mærke til reaktionerne og sæt også ord på din fortolkning (nuværende forståelse) af dem, men i form af et spørgsmål til en tilstedeværende kollega (uden at tale hen over hovedet på brugeren).

6.3.1 Analysemetoder

Projektet har vist, at der kan spares meget tid og energi i arbejdet med kommunikationsudvikling – samt undgås fejlvalg af kommunikationshjælpemidler – hvis der foretages en grundig analyse af kommunikationen og samspillet omkring brugeren samt vedkommendes interesser, behov og kunnen. Til denne analyse kan anvendes forskellige metoder, som vil blive gennemgået i dette afsnit. To af de deltagende botilbud i projektet har fokuseret på at udvikle denne form for analysemetoder fremfor egentlige kommunikationsmetoder, hvorfor deres metodearbejde også vil blive behandlet her.

Overordnet set kan man sige, at en kommunikationsanalyse kan bruges til:

- At finde de bedste kommunikationsmetoder og hjælpemidler i forhold til både brugere og medarbejdere.
- At belyse, hvilke funktioner brugeren primært ønsker/har behov for, at kommunikationen skal have – såsom en instrumentel eller en social kommunikation.
- At se, hvor det går galt i kommunikationen, hvornår der opstår misforståelser med mere.
- At tolke svær forståelig kommunikation.
- At måle udviklingen i kommunikationen.
- At lære af hinanden og dermed sikre implementering af kommunikationserfaringer.

Ifølge Lisina (Jævnfør afsnit 4.1) sker kommunikation ved interaktion mellem to personer, udveksling af informationer og bestræbelser på at nå et fælles resultat. Dette har været udgangspunktet i de forskellige tiltag, der er igangsat på botilbuddene. I de enkelte projekter har der derfor været fokus på samspillet mellem beboeren og medarbejderen og på de relationer, der gradvist er bygget op. Det har været vigtigt at finde ud af, hvilke udspil der finder sted både fra beboerens og medarbejderens side, og hvordan der sker en reaktion på udspillet. Overser medarbejderen nogle udspil, tolker medarbejderen udspillene forkert, reagerer beboeren ikke på medarbejderens udspil? Det kan imidlertid være svært selv at bedømme udspil og reaktioner, og omvendt kan andres observationer af samspilssituationen være vanskelige at bruge, hvis man ikke selv kan se det for sig. Situationen er jo færdigspillet, og der har været forskellige opfattelser af den.

I forbindelse med kommunikationsprojektet er de syv botilbud på seminarer blevet præsenteret for forskellige beskrivelses- og videoanalysemetoder: Marte Meo metoden, VIKOMs¹⁴ model, LEA modellen¹⁵ og DUS projektets¹⁶ videomodel. Dette har givet inspiration til at arbejde med beskrivelser af samspillet mellem beboerne og pædagogerne og specielt til anvendelse af video-optagelser som et redskab til at fastholde den situation, som skal analyseres. Personalet har afprøvet elementer af de forskellige metoder for at kunne diskutere og vurdere samspillet på deres botilbud. Der har været brugt video, rene observationer og der er blevet udviklet en søgemodel til kommunikationsanalyse.

Videoanalyse

På projektets seminarer har forskellige videoanalysemetoder været demonstreret. Det har givet inspiration til at anvende de demonstrerede metoder og for nogle botilbud at videreudvikle metoderne, så de passede bedre til deres beboere og dagligdag. Video-optagelse af samspilssituationer har gjort det muligt for medarbejderne at fastholde situationen og gøre den til genstand for en fælles drøftelse. En video-optagelse giver mulighed for at se sig selv udefra, og den giver kvalificerede muligheder for at reflektere over sig selv i samspillet. Dertil kommer, at man kan reflektere over sig selv *sammen* med andre og i fællesskab tolke de forskellige udspil.

Personalet har valgt at bruge video-optagelser af forskellige samspilssituationer. De fleste steder valgte personalet i begyndelsen at optage video af en spisesituation. Men de gjorde den erfaring, at sådanne optagelser kun viser en meget fastlåst kommunikation. Personalet har derefter valgt at optage og analysere andre aktiviteter, hvor der foregår en mere varieret kommunikation.

¹⁴ Videnscenter om Kommunikation og Multiple Funktionsnedsættelser hos Børn og Unge uden et Talesprog.

¹⁵ LEA står for Learning, Evolving og Assessment (læring, udvikling og vurdering).

¹⁶ DUS står for Dokumentation – Udvikling – Samspil.

Marte Meo metoden

Marte Meo er en vejledningsmetode til forældre og pædagoger, der baserer sig på brug af video som redskab til analyse (Sørensen 2003). Metoden har som mål at tydeliggøre det udviklingspotentiale, der ligger i mennesket selv, og som udspiller sig i den relation, som videofilmes. Det er en metode til analyse af samspil ud fra den betragtning, at al udvikling og indlæring foregår i relationer. Mennesket formes gennem de interpersonelle relationer, de er eller har været en del af. Video-optagelser af samspil kan fastholde samspillet indhold af udviklingsstøttende elementer, hvilket gør det muligt at detaljere og konkretisere dets indhold. Marte Meo er også en mestringsmetode, som gennem observationer og analyser af samspil giver informationer om, hvilke udviklingsstøttende kommunikative elementer samspillet indeholder. At Marte Meo metoden er en mestringsmetode betyder, at der i iagttagelser og analyser af samspil fokuseres mere på at kunne se muligheder i stedet for begrænsninger i samspillet. Forudsætningen for at udvikle kompetencer er oplevelsen af nære tilknytninger samt oplevelsen af at være kompetent.

Marte Meo metodens mål er gennem analyser at finde frem til de enkelte elementer i udviklingsstøttende samspil for derved at styrke dem og udvikle samspillet - Marte Meo betyder ved egen kraft. Der er defineret fem principper for udviklingsstøttende kommunikation:

- At følge initiativ (initiativ er både følelsesudtryk, verbale udsagn og handlinger).
- Positiv bekræftelse af initiativet.
- Verbalisering af initiativet (begge samspilpersoners).
- Turtagning.
- Positiv ledelse (følelsesmæssig stemning, struktur på kommunikationen, benævne, markering af start og slut med mere), positiv bekræftelse.

Marte Meo metoden har opbygget en speciel metodik til selve analysen:

1. Samspil

Der skal vælges en samspilssituation, og det skal være en situation, som giver mulighed for at afdække samspilsmønstre mellem minimum to personer. Der skal være fokus på samspillet - ikke på det enkelte individ.

2. Formulert spørgsmål, undren eller problem

Som forberedelse til analysen skal de involverede formulere problemet, eller hvad de ønsker hjælp til. Problemet skal tænkes som mulighed for at finde løsninger; som mulighed for finde de udviklingspotentialer, der er for samspil.

3. Video-optagelser

Marte Meo begrundet video-optagelse med følgende argumenter:

- Afdækning af perceptionens begrænsning og subjektivitet.

- Afdækning af selvafgrænsningsproblematikker (at man er tilbøjelig til at vurdere andre mennesker ud fra egne erfaringer og forventninger, og at man er tilbøjelig til at vurdere egen uhensigtsmæssig adfærd som situationsbestemt)
- Afdækning af kommunikationens delprocesser
- Visuel dokumentation af daglige mestringsinteraktioner samt effektmåling

4. Interaktionsanalyse

I interaktionsanalysen sættes fokus på hvem, der tager initiativ, samt på måden initiativerne bliver set, mødt og bekræftet på.

5. Marte Meo principperne

Marte Meo principperne er udviklet på baggrund af iagttagelse af velfungerende samspil mellem forældre og børn, hvor dialogen i sin natur er udviklingsstøttende:

1. At følge initiativ.
2. At bekræfte initiativ positivt.
3. At sætte ord på egne og andres initiativer.
4. Turtagning.
5. Positiv ledelse, her indgår tre underpunkter:
 - a. Hvordan er pædagogen til at skabe en følelsesmæssig god atmosfære?
 - b. Hvordan er pædagogen til at følge, bekræfte og benævne initiativer samt tage ture?
 - c. Hvordan er pædagogen til at lave struktur i forhold til udviklingsniveauet?

6. Professionel diagnoseliste og udviklingsniveau

Interaktionsanalysen foretages ud fra de fem principper om udviklingsstøttende samspil. Den professionelle diagnoseliste udfærdiges med udgangspunkt i en analyse af pædagogens udviklingsstøttende kompetencer, en analyse af beboerens kompetencer samt behov for støtte. Der udarbejdes en liste over, hvad pædagogen kan, hvad hun/han skal lære, og hvad beboeren kan og har behov for støtte til.

7. Arbejdspunkter

Den udarbejdede liste prioriteres, og der vælges ét arbejds punkt ad gangen.

8. Tilbage melding

Terapeuten, der leder Marte Meo analysen, skal give tilbage melding til pædagogen på videoklip pet. Dette skal ske gennem på pegning af mulighedsbilleder, det vil sige video-optagelser af samspil, der fungerer fint.

9. Opfølg ningsfilm

Efter en aftalt periode optages igen en video af den situation eller aktivitet, der viste et mulighedsbillede, det vil sige den udviklingsstøttende kompetence, som pædagogen skulle arbejde med

10. Marte Meo effekt

Opfølgingsfilmen analyseres, og det vurderes, om pædagogen bruger den udviklingsstøttende kompetence mere end tidligere. Det vurderes også, hvilken effekt dette har på beboeren, og det sammenholdes med den oprindelige beskrevne problemstilling.

Marte Meo metoden er en effektiv måde at arbejde med videoanalyse på. Hvis den skal udføres korrekt, kræver det, at der er involveret en uddannet terapeut. Der er en formaliseret uddannelse til Marte Meo terapeut, som både indeholder uddannelse og supervision. Marte Meo metoden er blevet kritiseret for at være for metodisk og lægge for megen vægt på selve metodikken således, at der ikke er plads til refleksion over metodens muligheder og begrænsninger eller fleksibilitet i valg af situationer efter behov. Men Marte Meo metoden indeholder mange gode elementer, der kan inspirere til at arbejde med videoanalyse. Således har der i både Skansebakkens arbejde med at udarbejde en søgemodel og Postens Vejs arbejde med tolkning indgået videoanalyse, som bygger på elementer fra Marte Meo metoden. For eksempel understreges det i manualen til videooptagelse i Skansebakkens søgemodel, at der skal fokuseres på det positive. Der skal fokuseres på samspilspartnerens udtryk og handlinger med understregning af, at det er samspilspartnerens initiativ, der skal analyseres og arbejdes videre med.

VIKOMs videoanalysemetode

VIKOM har udviklet en analysemetode til brug for vejledning af forældre til børn med multiple funktionsnedsættelser (Sollied & Kirkebæk 2001). Analysemetoden er udviklet på baggrund af Marte Meo metoden, som VIKOM har fundet for metodisk. VIKOMs metode er dog ligesom Marte Meo metoden udarbejdet med henblik på at optage video af *samspillet* mellem det lille barn og dets forældre eller samspillet mellem barnet og en pædagog. Der fokuseres på de situationer, hvor der er kontakt og samspil mellem dem, der videofilmes. Fokus er på relationen for at forstå, hvad det er, der udvikles i samspillet, og hvordan det sker. Man skal fokusere på det, der fungerer godt, og ikke på det, der fungerer dårligt, således at større viden og bevidsthed om det, der fungerer godt, vil medføre, at det velfungerende samspil vil udvikles og finde sted i flere situationer.

Video-optagelserne efter VIKOMs model skal give mulighed for at analysere ved at undersøge:

- *Hvad man kan se*: fokuspersonens initiativ, opmærksomhedsfokus og udtryk.
- *Hvordan der tolkes*: samspilspartneren søger efter det meningsfulde i fokuspersonens udtryk, spørger og kommer med prøvende fortolkning.
- *Hvordan der besvares*: hvordan udformes svaret, så fokuspersonen opfatter, at svaret har sammenhæng med fokuspersonens eget udtryk.

VIKOMs vejledergruppe gør opmærksom på, at analysen er afhængig af en viden om både barnets modenhed og barnets måde at udtrykke sig på. Vejledergruppen har også gjort den erfaring, at en analyse ikke er mulig uden forældrenes medvirken, fordi de besidder en viden, som pædagogen ikke kan have, både omkring lyde, bevægelser og spændthed, men også om medicinering. En videoanalyse må således baseres på en eksisterende viden om den person, der er i fokus.

VIKOM har udarbejdet nedenstående skema til brug for arbejdet med videoanalyse:

Navn:

Situation:

Dato:

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|---|--|---|---|
| Timer | Beskrivelse af barnets udtryk og handlinger | Beskrivelse af samspilspartnerens udtryk og handlinger | Prøvende fortolkninger af indholdet i samspillet. Egne og teamets | Punkter der vækker undren. Nye spørgsmål Nye ideer til iagttagelser, nye pædagogiske tiltag. |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

VIKOM 25-02-2005

VIKOM kalder analysemodellen en dialogmodel, fordi der foregår en dialog mellem to parter, og det er denne dialog, der skal beskrives:

- Fase 1: Barnet viser initiativ, retter opmærksomhedsfokus (beskrives).
- Fase 2: Den voksne ser og tolker: Udformer et svar til barnets udtryk (beskrives).
- Fase 3: Barnet udtrykker, at det opfatter sig responderet på (beskrives).
- Fase 4: Den voksne bekræfter barnets retursvar (beskrives).
- Fase 5: Barnet svarer, accepterer, udvider dialogen eller afbryder dialogen.

VIKOM har desuden opstillet et *hvem, hvad, hvorledes og hvor* vedrørende video-optagelse til analyse af kommunikation:

- Hvem

For at analysere samspil og kommunikation i en video-optagelse må optagelserne vise de personer, som er i interaktion med hinanden. Det vil hos VIKOM være barnet og en forælder eller barnet og en pædagog. Her skal den, der optager videoklippen, være opmærksom på, at det ikke er barnet, men *samspillet* der skal være i fokus.

- Hvad

Når der skal optages videoklip af en samspilssituation mellem et barn og en voksen, må man sikre, at alle meningsfulde udtryk kommer med. Man må gennemtænke og planlægge video-optagelsen i forhold til det enkelte menneske - altså have et individuelt udgangspunkt for at fange den individuelle udtryksmåde på videofilmen. Man må vide, om barnet kommunikerer med ord, lyde, mimik, hænder, krop eller andet.

- Hvorledes og hvor

Først vælges en sjælden situation. Forud for optagelserne må man gennemtænke, hvad der vil være en god ramme om samspillet, ligesom lys- og lydforhold skal vurderes. Kameraførerens opgave præciseres og tidsrammen fastlægges.

VIKOM gør opmærksom på en meget vigtig ting i forbindelse med videoanalyse. Det kan være svært for pædagoger og andre at se sig selv udstillet på video. Det er derfor vigtigt, at man har for øje at fokusere på de positive ting og fremme dem. Video-optagelserne skal ikke bruges til at kritisere og nedgøre de personer, der indgår i samspillet.

VIKOMs videoanalysemetode er blevet afprøvet på flere af botilbuddene og har dannet grundlag for udvikling af egne redskaber. På Postens Vej har pædagogerne valgt at sætte fokus på tolkning. Pædagogerne har taget udgangspunkt i VIKOMs skema. Ud fra de erfaringer, de har gjort, har de tilrettet og tilpasset deres eget analyseskema (se nedenfor):

| Timer | Beskrivelse af brugerens udtryk og handlinger | Beskrivelse af samspilspartnerens udtryk og handlinger | Tolkning af indholdet i relationen. Egen og teamets tolkning |
|-------|---|--|--|
| | | | |
| | | | |

I arbejdet med videoanalyse har pædagogerne på Postens Vej kunnet se, at selve valget af situation spiller en stor rolle. De valgte for ofte spisesituationer i begyndelsen og kunne se, at videoklippene viste en meget fastlåst og begrænset kommunikation. De gjorde også den erfaring, at det er svært at optage video, når kameraføreren er en pædagog, beboeren kender. Beboeren kan ikke forstå, at kameraføreren ikke er med i aktiviteterne og ikke svarer på forskellige former for kontaktforsøg fra beboeren. Pædagogerne valgte derfor at bruge pædagoger fra andre boenheder som kameraførere. Endvidere gjorde Postens Vej

den erfaring, at det er en fordel, hvis analysen foretages både af en pædagog, der kender beboeren godt, og af en pædagog, som kun kender beboeren sporadisk. Derved opnås, at der i analysen både er stor viden om den pågældende beboer og en person, der ser på samspilssituationen med helt nye øjne. Pædagogerne oplevede desuden specielt i begyndelsen, at det var svært at se sig selv på video og ikke mindst at høre andre kommentere de ting, man gjorde. De gav udtryk for, at det kun kan lykkes at bruge videoanalyse, når der er gensidig tillid i personalegruppen og en god atmosfære på botilbuddet. De lagde selv meget vægt på at gøre alle deltagende opmærksomme på, at der var tale om konstruktiv faglig kritik til alles bedste - og ikke en personlig kritik.

DUS projektets videoanalysemetode

I DUS projektet (Møller 2004) indgår videoanalyse som et redskab til at kvalificere det pædagogiske arbejde med mennesker med handicap. DUS modellen kombinerer en mere traditionel videoanalyse (Jævnfør Marte Meo og VIKOMs modeller) med en diskussion i medarbejdergruppen efter en metode, der opererer med følgende grupperinger:

- 1) Pædagogen i fokus, som præsenterer en situation, hun/han ønsker hjælp til.
- 2) Et anerkendende team, hvori lederen indgår.
- 3) Et opponerende team.
- 4) En referent og dirigent.

Arbejdsgangen er som følgende:

Udgangspunkt: En pædagog ønsker hjælp til at finde løsningsmuligheder til en vanskelig samarbejdssituation med en bruger (eksempelvis en spisesituation).

1. Pædagogen tager initiativ til en analyse efter DUS-modellen (eller en leder opfordrer til, at der foretages en analyse).
2. Den vanskelige samarbejdssituation bliver optaget på video i de naturlige omgivelser og på realistiske betingelser.
3. Videoen præsenteres for det anerkendende team, det opponerende team og referenten/dirigenten. Medlemmerne af de to team tager hver især notater undervejs.
4. Pædagogen i fokus beskriver selv, hvad der sker på videoen, og påpeger, hvilke vanskeligheder han/hun selv oplever i situationen. Dette lægger op til analysen.
5. Det anerkendende team fremlægger først, hvilke positive samspil fremgår af videoen.
6. Derefter beskriver det opponerende team de negative samspil, der fremgår af videoen. Det er ikke alle negative ting, der nævnes. Kun enkelte, der nemt kan ændres. Der spørges ind til problemet.
7. Pædagogen i fokus får selv lov til at kommentere på det fremlagte og vælger derefter en eller to ting, der skal arbejdes med.
8. Referenten noterer, hvad der er blevet sagt, og sørger i øvrigt for at styre de forskellige parterers 'taletid' under hele forløbet.

9. Efter en periode bliver der optaget en ny video af den samme situation, hvor det analyseres, om der er sket ændringer i samspillet efter samme model som ovenstående. Der vælges derefter nye samspilssituationer, der skal arbejdes med.

Metoden med at arbejde med en enkelt eller få ting ad gangen ligner Marte Meo metoden. Men i DUS modellen vælger man samspil, der skal ændres, og det er pædagogen i fokus, der selv vælger, hvad der skal arbejdes videre med. I Marte Meo arbejder man ud fra de positive ting. I DUS modellen fokuserer man på enkelte ting, der kan ændres, hvorfor der vælges lette ting, hvad enten de er negative eller positive. Men i DUS-projektet sørges også for, at der altid er plads til at fremhæve de positive ting via det anerkendende team.

På Postens Vej, hvor man – som allerede nævnt – har arbejdet med tolkning og brugt videoanalyse baseret på VIKOMs model som arbejdsredskab, er man også blevet inspireret af DUS projektet, fordi denne model - udover at give plads til både positive og negative kommentarer – er bedre til at inddrage pædagogen i fokus end de andre modeller. Postens Vej har fundet det positivt, at det er pædagogen i fokus, der selv skal vælge, hvad der skal arbejdes videre med. Således har man også på Postens Vej brugt et anerkendende team og et opponerende team i analysefasen. Her har man dog ændret navnet på det opponerende team til det undrende team således, at det ikke er et negativt ladet ord. Postens Vej oplever det som meget givende at få positive tilbagemeldinger på de samspil, der ses på video-optagelsen. Men de har også oplevet det som frugtbart at få konkret udmelding fra det opponerende/undrende team om forhold, der var uheldige.

Observationer

Analyse af kommunikation og samspil behøver ikke altid at foregå gennem video-optagelser. Der kan også analyseres ud fra umiddelbare observationer af samspil og væremåder, som kan være mere eller mindre strukturerede. Personalet på et botilbud kan for eksempel løbende foretage en række umiddelbare observationer af beboernes kommunikation, samspil og øvrige adfærd ved blot at have fokus på det (Man kan forestille sig, at man har et indre videokamera kørende i hovedet til at optage situationerne). Således registrerer personalet mere eller mindre bevidst, hvordan et botilbuds beboere fungerer i dagligdagen. Her er det vigtigt, at pædagogerne er bevidste om, hvad de umiddelbart registrerer, stoler på deres egen dømmekraft og handler ud fra denne viden.

Et godt eksempel på umiddelbare observationer fra projektet fandt sted på Jupitervej, hvor pædagogerne ud fra iagttagelser, overvejelser og fælles diskussioner besluttede at arbejde med digitalt kamera som et kommunikationsredskab med en beboer. Personalet optog ikke videoer eller foretog systematiske observationer af arbejdet med det digitale kamera, men de brugte deres observationer af beboerens adfærd og traf på denne baggrund en afgørende beslutning om at skifte kommunikationsmetode. De kunne se, at det ikke fungerede med anvendelsen af digitale billeder og skiftede derfor til tegn-til-tale.

Pædagogerne ved samtlige deltagende botilbud har i forbindelse med projektet løbende ført logbog vedrørende det kommunikative samspil med beboerne. Her har pædagogerne fokuseret på det, de fandt vigtigt i den aktuelle situation. Det har vist sig meget frugtbart at føre logbøger over observationer af et bestemt tema. Det medfører, at alle medarbejdere fokuserer på det udvalgte tema, gør fælles erfaringer og kan drøfte dem med hinanden. På botilbud kan det være svært at finde tid til møder og erfaringsudveksling. En logbog kan blive et redskab til udveksling af erfaringer; til at give idéer og inspiration til hinanden.

Observationer kan også være understøttet af skemaer, som sædvanligvis er systematisk opbyggede og tilstræber at nå omkring forskellige fokuspunkter. På botilbuddene har man et funktionsskema udarbejdet af de respektive amter, som bliver brugt i forbindelse med udarbejdelsen af de årlige handleplaner. Denne form for observationsskemaer kan medføre, at pædagogerne udfylder skemaerne uden egentlig at gå i dybden med en analyse af beboerens funktion. Der kan være en tilbøjelighed til at lave tilføjelser til forrige års observationsskema.

Skansebakken har i sin søgemodel udarbejdet et skema, der lægger op til en systematisk observation af beboernes sanser, mobilitet og kognitive funktioner med mere for der ud fra at kunne analysere sig frem til en hensigtsmæssig kommunikationsmetode i forhold til den enkelte beboer.

LEA modellen

LEA modellen er en beskrivelsesmodel, der bruger video som et muligt redskab i analysen af samspillet (Månson 2003). Modellen lægger som de øvrige metoder vægt på selve samspillet mellem brugeren og pædagogen. I observation og analyse af samspil mellem brugere og pædagoger er det vigtigt at medtænke den asymmetri, der er i relationen. Pædagogen vil altid være den, der har de fleste og bedst udviklede kompetencer. Det kræver derfor indføling af pædagogen at nå ind til brugeren og motivere ham eller hende til samspil. Observationerne og analysen skal således ikke kun være af brugerens kompetencer, men også af pædagogens kompetence med hensyn til at samarbejde og kommunikere med brugeren.

LEA modellen er en pædagogisk beskrivelsesmodel, som er udarbejdet med det formål at kvalificere arbejdsfaser i pædagogisk arbejde med børn. Faserne udgør en fortløbende bevægelse, der står i et dynamisk forhold til hinanden:

1. Iagttagelse.
2. Beskrivelse.
3. Vurdering af barnet, dets kompetencer og samspil.
4. Handleplanlægning.
5. Pædagogisk praksis.
6. Evaluering af den pædagogiske praksis.

LEA modellen vil med sin systematik afdække barnet både dets særlige vanskeligheder, kompetencer og samspil med andre. På det grundlag tilrettelægges pædagogiske tiltag. Modellen bygger på et helhedssyn af barnet, ikke som en sammensætning af en række kompetencer, men som en helhed der bygger på basale og bærende kompetencer hos barnet. De basale og bærende kompetencer er de *følelsesmæssige, sociale og kommunikative* områder. De grundlæggende områder udgør en klangbund for udvikling af andre kompetencer. En understregning af det følelsesmæssige, det sociale og det ikke-sproglige-kommunikative område som forudsætning for udvikling af andre kompetencer (den verbalt sproglige kompetence, den kropslige-kinæstetiske kompetence, den spatiale/rumlige kompetence, den musiske kompetence og den matematisk-logiske kompetence) har lige så stor betydning i det pædagogiske arbejde med beboerne på botilbuddene som for børn på daginstitutioner. Det er vigtigt at se på helheden og ikke på et vist antal færdighedsområder.

LEA modellen består af fire dele:

1) Praktiske oplysninger

Ud over en række data beskrives også formål eller problemformulering og beskrivelsesmetode såsom video-optagelse eller løbende protokol.

2) Beskrivelser og umiddelbar tolkning

Her beskrives i den ene kolonne det, der umiddelbart kan ses og høres, og i den anden kolonne det, som observatøren oplever via sin indfølelse.

3) Analyse (og syntese)

Analysen bygger på beskrivelsen, og observatøren skal være opmærksom på eventuelle forudfattede meninger om de involverede parter. Analysen skal fokusere på alle involverede i situationen. Det er samspillet, der skal være i fokus.

4) Vurdering og perspektivering

Denne del består af tre områder:

- Analysen sættes i relation til den oprindelige problemstilling.
- Ny indsigt og forståelse på baggrund af analysen.
- Forslag til pædagogisk praksis på baggrund af analysen.

Selve beskrivelsesmetoden kan baseres på video-optagelser. LEA modellen foreslår, at video-optagelsen skal vise alle personer, der er involveret i situationen, og som dermed har indvirkning på hændelsesforløbet. Video-optagelser ses som ét af mange redskaber til at lave en god beskrivelse, fordi video-optagelserne kan fastholde samspil, der kan analyseres igen og igen. Modellen peger på, at løbende protokol og logbogsføring suppleret med interview og sociometri også er metoder til beskrivelse og analyse.

LEA modellen understreger ligesom Marte Meo metoden og VIKOMs model, at fokus er på *samspillet* mellem barnet/beboeren og pædagogerne. I LEA modellen er der lagt op til et beskrivelsesarbejde, der kan bruges i forbindelse med handleplaner. Det understreges, at det ikke er en bestemt metode, der skal følges, men en forståelsesramme, som pædagogerne kan give forskelligt indhold afhængig af den konkrete sammenhæng.

Skansebakkens søgemodel til afdækning af beboernes kommunikation er i sin opbygning sammenlignelig med LEA modellen. Den har på samme måde en datadel med en præsentation af beboeren, beboerens sanser, mobilitet, medicinering, opmærksomhed, motivation, samspil med andre samt medarbejderens kommunikationsform. Derudover er der en beskrivelse bestående af observationer, som nedfældes i en logbog, og en videooptagelse, der analyseres efter et skema, som er en omarbejdning af VIKOMs skema. Konklusionen på dataindsamlingen og videoanalysen munder ud i en beskrivelse af beboerens kompetencer og muligheder; det vil sige en beskrivelse af, hvordan der kan skabes kommunikations- og samspilmuligheder for den enkelte. På baggrund af dette udformes en handleplan med mål, delmål og metodevalg.

Opsamlende om kommunikationsanalyse

Det er generelt nødvendigt at foretage en analyse af samspillet mellem for eksempel beboeren og andre beboere og mellem beboeren og pædagogerne, når der skal arbejdes med kommunikationsudvikling. Denne analyse kan baseres på observationer, videooptagelser eller en kombination af begge. Det må være de muligheder og interesser, der forefindes det pågældende sted, der er det bestemmende. Videooptagelser har den fordel, at de fastholder en situation og giver mulighed for fælles analyse. På den anden side vil en videooptagelse næsten aldrig være en helt naturlig situation. Ofte er det en konstrueret situation, som indeholder forstyrrende elementer: selve apparatet og kameraføreren. Observationer vil derimod aldrig være helt neutrale. De vil være farvet af den person, der foretager observationerne. Men umiddelbare observationer har den fordel at kunne medtage situationer, der sker her og nu, eller som foregår på specielle lokaliteter – kort sagt er de lettere, hurtigere og billigere at gennemføre end videoanalyser. Det er vigtigt, at pædagogerne er bevidste om de muligheder og de begrænsninger, der er i den analysemodel, de har valgt, og vurderer og analyserer ud fra den viden. Men det vigtigste er, at pædagogerne stopper op og analyserer situationerne både for sig selv og sammen med andre for at kunne udvikle kommunikationen og relationen mellem beboeren, de øvrige beboere og personalet.

6.3.2 Kommunikationsmetoder og -hjælpemidler

Der har gennem tiderne været mange forskellige måder at karakterisere mennesket på og at adskille det fra dyrene. Aristoteles mente således, at mennesket var et *zoon politicon* - et politisk dyr, der dannede og boede i bystater (*polis*). Andre har defineret mennesket

gennem håndens særlige gribefunktion, den oprejste gang, anvendelsen af et sprog og symbolbrug. Og rigtigt mange har henvist til brugen af redskaber som det særlige kendetegn ved mennesket¹⁷. Givet er i hvert fald, at mennesket altid har anvendt redskaber i forhold til sin omgang med omverdenen - og indbyrdes. En avisartikel fra år 50.000 f. Kr. vil måske kunne lyde sådan (Lauring m.fl. 1953):

Nyt frygteligt vaaben konstrueret

Menneskeheden har nu opfundet et nyt og farligt vaaben: bue og pil. Buen bestaar af en bøjet gren med en streng spændt fra den ene ende til den anden. Pilen er en let og lige pind, der er tilspidset i den ene ende og besat med fuglefjer i den anden. For at kunne faa dette nye vaaben til at fungere, anbringer man buen i den ene haand og pilen i den anden, fører pilen ind mod buestrengen og trækker strengen ind mod sin skulder. Ved pludselig at slippe strengen, opnaar man at pilen skydes en betragtelig distance gennem luften med en voldsom kraft.

Man forventer, at opfindelsen af det nye vaaben vil revolutionere menneskenes tilværelse, saavel i freds- som i krigstider.

- Og lige så givet er det, at holdningerne til og følelserne overfor nye instrumenter, redskaber og værktøjer har været meget blandede; de har været betragtet med rædsel, frygt, skepsis, hovedrysten, interesse, glæde og begejstring. De er blevet bandlyst og hilst velkommen! Der er imidlertid en række forudsætninger for, at man kan forholde sig nøgternt og sobert til en ny teknologi - og dermed også foretage en kvalificeret vurdering af, om og i givet fald hvordan et nyt redskab skal tages i brug i hverdagen.

For det første er det vigtigt at vide, hvad det pågældende redskab er beregnet til - ikke i al almindelighed, men i den aktuelle situation og sammenhæng. For det andet er det vigtigt at kunne forestille sig, hvorledes redskabet kan indgå naturligt og ubesværet i hverdagens daglige flow (så brugen ikke bliver besværlig, begrænset eller omstændelig).

Ny teknologi og handicap

Gennem de sidste mange år er den teknologiske udvikling i samfundet blevet stadig mere hastig og kompleks - det er i dag muligt at udføre handlinger, såvel i boligen som på arbejdet, der tidligere ville have krævet flere ressourcer i form af tid og arbejdskraft. Denne udvikling afspejles naturligvis også i den sociale sektor - og først og fremmest i relation til mennesker med handicap, der har fået nye og forøgede muligheder for at kunne kommunikere med deres omgivelser og for at kunne kontrollere deres fysiske omverden (tænde/slukke for tv og radio, åbne/lukke døre og vinduer med mere). Dette har øget også

¹⁷ Denne antagelse holder imidlertid ikke længere stik - man har således eksempler på såvel fugle som aber, der forarbejder og anvender redskaber for at få fat i føde.

udviklingshæmmede og hjerneskadede menneskers muligheder for at tilkendegive deres mening, skabe kontakt og indgå i netværk samt for at deltage i samfundets tilbud.

I de seneste år har man især inden for det sociale område fokuseret på at udbygge og tilpasse hjælpemidler til mennesker med intet eller kun et ringe ekspressivt verbalt sprog eller til mennesker, der af andre grunde nemmere vil kunne kommunikere med deres omverden via ny teknologi (webcams ved telefonsamtaler, i undervisnings- og øvelsessammenhænge, videoer til fastholdelse af livshistorie og netværk). Oplæsning gennem syntetisk tale, digitale billedtræer til at bladre sig igennem, indlæggelse af egne billeder i kommunikative databanker, tekstkorrigerende skriveprogrammer - er alle eksempler på en ny anvendelse af teknologi i forhold til mennesker med et kommunikativt handicap. Denne teknologi har skabt mulighed for at sætte præg på sine nære omgivelser, ligesom omverdenen pludselig er kommet inden for rækkevidde. De nye muligheder for at tilkendegive valg, ytre sig - og dermed i højere grad være selvbestemmende i forhold til eget liv - er med til at øge livskvaliteten.

Men træerne vokser ikke ind i himlen – alt for få medarbejdere blandt støttepersonale og bevilgende sagsbehandlere har kendskab til de teknologiske muligheder. I en række gruppesamtaler med henholdsvis brugere, pårørende og medarbejdere omkring indførelse af ny teknologi har man i et amt spurgt, hvad de tre grupper allerhelst kunne tænke sig, at den ny teknologi kunne i relation til borgere med handicap - og alle tre grupper pegede uafhængigt af hinanden på et behov for en 'dime', der kunne tilkalde hjælp og registrere, hvor den hjælpsøgende befandt sig. En sådan 'dime' har eksisteret og været installeret i enhver taxi de sidste 20 år!

Der eksisterer tilsyneladende stadig en vis distance i forhold til ny teknologi, så man i bo- og servicetilbuddene viger tilbage for at tænke i ny teknologi, og så man (hvor den nye teknologi er introduceret via amternes kommunikationscentre) ikke har tilstrækkelig viden til at følge op på brugen af de nye hjælpemidler. Konsekvensen er mange steder, at personlige og individuelt tilpassede kommunikationshjælpemidler ikke fungerer som sådan - man har ikke forstået eller formået at implementere og integrere dem i de pågældende brugeres praktiske hverdag. En væsentlig årsag hertil er et manglende kendskab til den nye teknologi - men dette ukendskab kan i personalegrupper ofte forstærkes af, at den enkelte medarbejder over for sine kollegaer ikke vil stå ved sit ukendskab, er lidt forskrækket over computere, eller ikke har tilstrækkelig tid til at lære noget nyt. Det manglende kendskab kan også medføre, at der ofte går lang tid, før der bliver gjort noget ved de teknologiske hjælpemidler (pc'ere der går ned, afdækning af nye behov, etablering af kurser for medarbejdere, reklamationer over ting der ikke virker). Man skal ikke være blind for, at mange ressourcestærke mennesker med handicap (måske først og fremmest af fysisk art) selv har forudsætningerne for at tage tæten i forhold til udnyttelse af

(frem)tidens nye muligheder - og at dette forhold måske bevirker, at den meget svært handicappede gruppe overses.

Der mangler med andre ord både hjælp til at vælge relevant ny kommunikationsteknologi samt opfølgning på indførelsen af denne nye teknologi. Hverken brugere eller medarbejdere får rammer for og støtte til at lære at forstå det ny hjælpemiddels funktion, funktionsmåde, rækkevidde og forudsætninger. Meget ofte er det kun én enkelt medarbejder - som også ofte er den ildsjæl, der har kunnet se de øgede muligheder og derfor også har presset på - der ved noget om brugen af det pågældende hjælpemiddel eller har modtaget undervisning deri. I denne sammenhæng er løsningen næppe at uddanne og ansætte en række 'teknologiekspertes', der har til opgave at tage rundt på de forskellige boformer for at undervise, supervisere og reparere. Løsningen ligger snarere i at erkende, at ny teknologi er en integreret del af den moderne borgers hverdag - hvad enten vedkommende har et handicap eller ej. Forudsætningen for at kunne deltage i samfundet er for alle borgere knyttet tættere og tættere sammen med adgangen til og brugen af teknologisk hardware og software. Oftest er adgangen og brugen standardiseret, men nogle mennesker - med et handicap af en vis sværhedsgrad - har brug for individuelt udformede løsninger, der kun lader sig undfange og realisere i et samarbejde på tværs af professioner, sektorer og den private og offentlige sfære.

Hvad tjener teknologien til?

Det er oplagt, at behovet for hjælpemidler til mennesker med de sværeste (og ofte kombinerede) funktionsforstyrrelser må opfyldes. Der er synlige behov for hjælpemidler, der kan kompensere for fysiske handicap. Med den informationsteknologiske udvikling er der også sket en massiv forøgelse af mulighederne for at udvikle kommunikationshjælpemidler, der effektivt kan medvirke til en compensation for kommunikations- og indlæringshandicap.

Der må imidlertid arbejdes ud fra det grundsynspunkt, at al teknologi skal bygges ovenpå eksisterende evner og muligheder hos den enkelte bruger. Det er derfor vigtigt at kæde opgaven med at finde og implementere det bedste kommunikative hjælpemiddel sammen med en indsats for at skaffe mere viden om den enkelte brugers kommunikative vaner, ressourcer og muligheder. Den menneskelige kommunikation er særegen ved sin effektivitet og præcision - samtidig med en høj grad af mangfoldighed og uforudsigelighed. En teknologisering af denne kommunikation må ikke forringe transmissionen af nuancerede informationer. Man skal tværtimod satse på at få nuancerne i den menneskelige kommunikation frem, så man fremhæver den enkelte bruger i vedkommendes individualitet.

Det må således være en grundsætning for valg og implementering af 'teknologisk kommunikation', at præsentation af kommunikationsteknologi i brugerens hverdag altid skal foregå som en udvidelse af vedkommendes allerede eksisterende kommunikationsfærdigheder - aldrig ved siden af eller på trods af. Denne grundsætning gælder også for den gruppe mennesker, vi sædvanligvis tilskriver de færreste og ringeste kommunikationsfærdigheder: gruppen af mennesker med udviklingshæmning. Disse mennesker har, som alle andre mennesker, drømme og ønsker, men de formulerer sjældent selv utopier vedrørende kommunikation, der involverer brugen af højteknologi. De er derimod ofte forsøgskaniner, når andre har formuleret sådanne utopier for dem.

Problemfelter og løsninger

Den højteknologiske udvikling, vi aktuelt står i, er kendetegnet ved at sætte fokus netop på det, der karakteriserer os som mennesker: Vores kommunikation. Vi vil ikke gøre noget forsøg på at skabe et overblik over landvindinger og ulemper i den teknologiske udvikling, set fra den handicappedes synsvinkel. Vi vil i stedet prøve at belyse nogle af de mere oversete aspekter af teknologiudvikling. Lad os i første omgang ikke tænke konkret på forskellige former for teknologi (computere, digitale kameraer med mere). Lad os i stedet tænke mere generelt - på hvad teknologi egentlig er?

Teknologi er know-how forbundet med et redskab, der forlænger og forstærker menneskets færdigheder, evner og visioner udover, hvad menneskets egne funktioner formår. Et teknologisk redskab er noget tidstypisk - et kulturelt produkt - der er skabt i det komplicerede vekselspil mellem mennesker som individualiteter og samfundet. Med denne definition af teknologi må man acceptere, at vi er redskabsbrugende samtidig med, at vi med vore redskabers udvikling også påvirker os selv - både fysiologisk (især neurologisk), psykologisk og sociologisk.

Hvilke problemer i relation til kommunikation er det da, man som handicappet kan have? Nedenfor skitseres kort fire oplagte problemfelter og peges på nogle mulige løsninger, der alle i større eller mindre grad involverer brug af teknologi:

Det første problemfelt har at gøre med *kommunikationens indhold (eller informationens kompleksitet)* - hvad kan forstås og dermed udveksles? Brugere med kommunikationsvanskeligheder kan have problemer, der skyldes neurologiske og psykiske blokeringer med hensyn til at afkode og indkode oplevelser og handlemønstre. De kan med andre ord have et anderledes betydningsunivers. Det er her nødvendigt at analysere og tilpasse informationen, så den kan konsumeres af den enkelte bruger. Det sker allerede i dag, for eksempel ved tilrettelæggelse af tekster på letlæst for mennesker med udviklingshæmning. Det skal dog bemærkes, at for overordentlig mange brugere med kommunikationsvanskeligheder kender man ikke rækkevidden af deres betydningsunivers.

Det andet problemfelt har at gøre med *forenkling og strukturering af informationen med henblik på formidling* – hvor meget kan forstås og dermed udveksles ad gangen? Brugere med kommunikationsvanskeligheder kan have problemer med at anvende alment accepterede og brugte sprog. De kan have en anderledes måde at strukturere og afgrænse budskabet på i de dele af kommunikationen, der overfører betydningen til deres kommunikationspartner. Vi må her sammen med brugeren opfinde og anvende alternative tale- og skriftssprog, hvori ønsket om at kommunikere og indholdet i kommunikationen kan koncentreres til distinkte og let identificerbare tegn eller lyde. Men vi kan ikke altid - især hos handicappede med de sværeste funktionsforstyrrelser - vide, om disse alternative sprog rammer behovet.

Det tredje problemfelt har at gøre med *den form (det medium), informationen overføres i* - hvordan skal udvekslingen af information finde sted for at kunne forstås? Brugere med kommunikationsvanskeligheder kan have problemer med at anvende de gængse kommunikationsformer (og kommunikationsmedier), hvorigennem sproget kan bruges. De kan kort sagt have udviklet en anderledes måde at overføre informationer på. Vi må kort sagt afgrænse og åbne for nye former, nye kanaler. Vi kan i vores samvær med kommunikationshæmmede brugere anvende kommunikationshjælpemedier, der kan bruges sideløbende med eller som erstatning for talen og skriften, for eksempel tegn-til-tale, piktogrammer, Bliss og syntetisk tale via computer. På det felt er det i dag vanskeligt at få øje på det, vi ikke kan. Kun fantasien sætter grænser.

Det fjerde problemfelt har at gøre med, *hvor langt ud over ansigt-til-ansigt kontakten informationer skal sendes* – hvor langt ud (og tilbage) skal kommunikationen nå for at sikre en aktiv deltagelse i andre dele af samfundslivet (som en forudsætning for normalisering)? Brugere med kommunikationsvanskeligheder kan have problemer med at opleve et behov for at kommunikere udover det nære sociale miljø. De kan have et anderledes aspirationsniveau med hensyn til at deltage i et kommunikativt samvirke, der rækker udover den umiddelbart overskuelige og kendte hverdag. Vi skal igangsætte og støtte udviklingen af den nære kommunikation på grundlag af den kommunikationshæmmedes egne kommunikative udspil og reaktioner. Kan vi kortlægge vedkommendes meningsunivers (finde ud af meningen bag og med den pågældendes lyde og bevægelser), kan vi også opbygge et fælles univers af forståelse og betydning. Og lykkes det os at fastholde den nære kommunikation, så kan vi også motivere kommunikationshæmmede til at modtage informationer og sende informationer udenfor nærmiljøet, hvis vi kan anvise, at muligheden er til stede.

Grundlaget for at finde frem til, implementere og udvikle ny teknologi for de sværest kommunikationshandicappede er, at vi kan opbygge og udvikle den nære kommunikation. Sammen med den enkelte bruger skal vi forstærke den nære kommunikation (og forlænge

den ud over nærmiljøet) ved at udnytte vor fantasi og kreativitet til at udvikle kommunikationsteknologier - uden at forfalde til teknologiforskrækkelse eller -benovelse.

Børn og voksne uden et ekspressivt verbalt sprog kan anvende forskellige metoder og hjælpemidler såsom konkrete, billeder og tegn og på den måde få mulighed for at tage initiativ til kommunikation med omverdenen. De kan dermed vise selvstændighed, og de får mulighed for at kommunikere om forhold, der ikke sker lige her og nu, hvilket betyder, at de både har en fortid og en fremtid foruden nutiden. Kommunikation ved hjælp af symboler såsom Bliss og PECS, talemaskiner og computere åbner mulighed for en mere avanceret kommunikation og en kommunikation for de intellektuelt bedst fungerende på niveau med normalt talende. Kommunikation vil altid være langsommere end for talende, men brugeren vil kunne kommunikere i forskellige sammenhænge ved for eksempel at maile og chatte og derved få større kontaktflade og større livskvalitet.

Forskellige former for kommunikationssystemer

Der kan anvendes *ikke-udstyrsstøttende* og *udstyrsstøttende* eller *augmentative kommunikationssystemer* i forhold til mennesker uden ekspressivt verbalt sprog (Wriedt 2004):

I *ikke-udstyrsstøttende kommunikationssystemer* består kommunikationen af gestus, mimik, øjenudpegning, lyde, tegn eller tegnsprog. Fordelen ved denne form for kommunikation er, at den netop ikke kræver udstyr. Den er hurtig og umiddelbar og kan bruges alle steder. Når man ser bort fra tegnsprog, er der også tale om kommunikationsformer på et enkelt niveau (jævnfør Beukelmans udtryk for ønsker og behov, afsnit 4.3, og Hallidays instrumentelle og regulerende funktion, afsnit 4.2). Tegnsprog er en mere avanceret kommunikationsform. Her kan den øvede bruger anvende tegnsprog i alle Hallidays sprogfunktioner og indgå i alle Beukelmans fire kommunikationsprocesser. Ulempen er, at tegnsprog på avanceret niveau kun kan bruges i døvemiljøet. Selv med de bedste hensigter er det de færreste normalthørende, der behersker et rigtigt tegnsprog.

Udstyrsstøttede eller *augmentative kommunikationssystemer* forudsætter anvendelse af objekter såsom konkrete, billeder, symboltavler, talemaskiner og computere. Augmentativ kommunikation ved hjælp af konkrete og billeder finder oftest sted på et enkelt niveau. Der sker kommunikation i *den instrumentelle funktion* (billedet af koppen, der viser, at beboeren vil have kaffe), i *den regulerende funktion* (svampen, der illustrerer, at beboeren skal i bad) og *den interagerende funktion* (legetøjet, som beboeren gerne vil være sammen om). Kommunikation ved hjælp af symboler, talemaskiner og computere øger muligheden for mere avanceret kommunikation. Beboeren kan meddele sig om ting, der interesserer ham/hende (*personlighedsfunktionen*). Augmentativ kommunikation gør det også muligt at tilpasse kommunikationen den enkelte brugers behov.

Augmentativ kommunikation ved hjælp af ikke teknologisk kommunikationsudstyr drejer sig om brug af udstyr, der ikke involverer strøm eller elektroniske komponenter såsom:

- Konkrete ting, miniature udgaver af ting, dele af ting, symboler.
- Billeder/fotografier eller bøger.
- Kommunikationstavler eller kommunikationsbøger.
- Bogstav-, ord- eller sætningstavler.

Disse systemer kræver ofte meget tid at bruge - specielt hvis man benytter dem til at kommunikere med mennesker, som ikke er vant til denne kommunikationsform - og de kræver stor koncentration fra begge parter i kommunikationen.

Augmentativ kommunikation ved hjælp af teknologisk kommunikationsudstyr er anvendelsen af ethvert kommunikationsudstyr, der bruger strøm eller elektronik såsom:

- Elektroniske udpegningstavler.
- Enkeltkontakter, der er forbundet med elektrisk legetøj eller simpelt udstyr til omverdenskontrol.
- Enkelt kommunikationsudstyr såsom en taleklods eller talebøf.
- Talemaskiner med flere felter.
- Computere med kommunikationsprogrammer.
- Digitalt kamera eventuelt i kombination med computer eller fjernsyn.

Teknologisk kommunikationsudstyr giver både mulighed for meget enkel kommunikation (som Midgårdens talemaskine med mulighed for at udtrykke behov for kaffe er et eksempel på) og for meget avanceret kommunikation via kommunikationsprogrammer på computer (Hvor beboerne for eksempel kan fortælle om oplevede hændelser som på Lunden, Følstrup og Jupitervej). Igen skal man huske, at kommunikationen også med avancerede programmer tager længere tid end verbal kommunikation og kræver tilvænning fra begge parter. Hvis ikke dette sker, bliver kommunikationsudstyret kun et redskab til udveksling af meddelelser.

Kommunikationsmetoder anvendt i kommunikationsprojektet

I projektet er der blevet anvendt flere kommunikationsmetoder og hjælpemidler, som først og fremmest er valgt ud fra de deltagende beboeres fysiske kunnen, interesser, relationer med andre og personligheder. Projektet er et godt bevis på, at man ikke kan udvikle en metode, der kan bruges af alle mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog. For eksempel har flere af de deltagende botilbud undervejs i projektet måttet sande, at de havde valgt en forkert metode i forhold til den enkelte beboer, hvorfor de måtte finde en

ny. Alligevel vil mange kunne drage nytte af de erfaringer, der er gjort på botilbuddene, og derfor vil de forskellige kommunikationsmetoder og redskaber blive beskrevet nærmere¹⁸.

Der er blevet arbejdet med *ikke-udstyrsstøttet kommunikation* på Jupitervej og Lunden, hvor der er blevet brugt tegn-til-tale, samt på Følstrup, hvor man har arbejdet med matchning, som består i at kommunikere ved at efterligne og reagere på beboerens mimik og kropssprog. Desuden er metoden interview via stedfortræder blevet afprøvet på Jupitervej.

Udgangspunktet for tegn-til-tale er tegn fra døves tegnsprog. Tegn-til-tale anvendes primært i forhold til personer med en hørenedsættelse eller med en generel udviklingshæmning. Tegnene bruges som støtte til det talte sprog, da de kan lette personens sprogforståelse (det impressive sprog) og/eller den aktive sprogfrembringelse (det ekspressive sprog). Her er udgangspunktet det talte sprog med tegn til det meningsbærende indhold på en sådan måde, at det visuelle og det talte budskab gensidigt understøtter hinanden. At anvende tegn-til-tale i det daglige kræver solide kundskaber hos kommunikationsparterne. Grundlæggende færdigheder i anvendelsen af tegn må løbende udbygges og ajourføres således, at der sker en udvikling i kommunikationen med for eksempel en beboer på et botilbud. Tegn-til-tale kan anvendes både på et simpelt og et mere avanceret niveau og kan principielt have alle Hallidays syv funktioner.

På Jupitervej valgte man at bruge tegn-til-tale i kommunikationen med en beboer med udviklingshæmning efter at have forsøgt sig med digitale billeder. Pædagogerne valgte at bruge det almindelige danske talesprog og understøtte talen med tegn. I projektet har pædagogerne taget udgangspunkt i de tegn, beboeren selv anvendte. Det var naturlige tegn, hjemmelavede tegn og tegn, som beboeren havde lært på tidligere bosteder. Derfor kendte personalet til at begynde med ikke selv tegnenes betydning og kunne heller ikke svare beboeren med tegn. Pædagogerne startede derfor med at lave en liste over de tegn, som beboeren allerede anvendte. Listen blev gennemgået på et personalemøde, hvor man forsøgte at finde en fælles tolkning af tegnene og forpligtede alle medarbejdere til at anvende dem. Beboerens hjemmelavede tegn blev accepteret, ikke korrigeret. Men pædagogerne gentog derefter tegnene i den officielle form. De forventede dermed, at beboeren gradvist ville begynde at bruge de autoriserede tegn fra døves tegnsprog således, at kommunikationen kunne blive mere generel. Det ville gøre det lettere for beboeren at kommunikere med andre, der anvender tegn-til-tale, samt for nye medarbejdere at lære tegnene. Pædagogerne har for at lette deres indlæring af tegn anvendt en cd-rom, som er blevet gennemgået på personalemøder. Derefter er billeder af relevante tegn blevet hængt op på botilbuddet til hjælp for både beboerne og personalet.

¹⁸ De botilbud, der har arbejdet med analysemetoder, er blevet beskrevet i forrige afsnit.

Ophængningen af tegnene har givet anledning til, at andre beboere har prøvet at bruge tegn og nu forsøger at kommunikere med hinanden ved hjælp af tegn.

På Lunden har man før projektet forsøgt at anvende tegn-til-tale som en generel kommunikationsform på hele botilbuddet ved siden af andre, mere individuelle kommunikationsmetoder. Således anvendte de to projektdeltagende beboere også allerede tegn-til-tale, før de i projektet begyndte at arbejde med digitale billeder. Men den ene beboer udviklede sit ekspressive verbale sprog meget i løbet af projektet blandt andet som følge af pædagogernes nye opmærksomhed på anvendelsen af tegn-til-tale. Pædagogerne observerede nemlig, at beboeren aldrig så på hænderne, men derimod på ansigtet, når der blev kommunikeret med tegn-til-tale. Det fik dem til at udtale ord i stavelser i stedet for at bruge så mange tegn med hænderne. Derved fik beboeren hurtigt oparbejdet et rigere ordforråd, som indeholdt flere lange ord end tidligere.

På Følstrup har man arbejdet med kroppens måde at udtrykke sig på via matchning. Det er en metode, der kræver meget stor indlevelsesevne i beboerens verden. For mange mennesker vil det også kræve overvindelse at skulle kaste sig ud i at efterligne fysiske udtryk, som ikke er almindelige for dem selv. Det kan føles som at gøre grin med beboerne. Men Følstrups projekt er blevet meget vel modtaget af beboeren, hvilket stemmer overens med Lorentzens erfaringer med samme metode i forhold til mennesker med udviklingshæmning (Jævnfør afsnit 4.5). Nogle beboere ser ud til at føle sig forstået på den måde, og hos Følstrup var der eksempler på, at beboeren reagerede og dermed forstod denne udtryksmåde, mens han ikke reagerede på det, når pædagogerne udtrykte det samme ved hjælp af talesproget. At bruge mimik og kropssprog som kommunikationsmetode har mange fordele, idet det er en hurtig og lettilgængelig metode, som kan anvendes alle steder, og som kan udtrykke mange nuancer (ikke mindst følelser), hvis man er opmærksom. I virkeligheden bruger alle mennesker kropssproget, men for mennesker med talesprog er det uvant at være opmærksom på samtalepartnerens kropslige tegn. Metoden kræver derfor især meget opmærksomhed og kendskab til personen bag.

Metoden interview via stedfortræder, som blev afprøvet af SUS projektteamet på Jupitervej, går ud på at lade en medarbejder (helst valgt af brugeren selv) svare på vegne af den bruger, der skal interviewes. Metoden forudsætter, at de deltagende parter overholder et sæt 'spilleregler' under interviewforløbet. For det første skal alle spørgsmål stilles direkte til brugeren under øjenkontakt. For det andet skal 'den stedfortrædende svarer' svare, som om vedkommende var brugeren selv – det vil sige i jeg-form. Svar som for eksempel *"Jeg tror, at du ville sige ja"*, *"Jeg tror, at x ville sige ja"* og *"x plejer at sige ja"* er forbudte! For det tredje skal den pågældende bruger og 'den stedfortrædende svarer' have øjenkontakt med hinanden, når vedkommende svarer, så det er muligt øjeblikkeligt at

opdage via brugerens blik, nærvær og mimik, om svaret er helt ved siden af. Denne metode kræver et stort kendskab til brugeren samt meget tid, opmærksomhed og koncentration fra begge parter og endelig en god indlevelsessevne. Således er den bedst til længere og dybere 'samtaler'.

Som eksempler på *augmentativ kommunikation med ikke-teknologisk udstyr* er der i projektet blevet arbejdet med konkreter på både Spurvetofte og Følstrup og med PECS på Spurvetofte. Derudover er der blevet brugt billeder på Jupitervej, Lunden og Følstrup, og endelig har Følstrup arbejdet med Boardmaker, som også består af symboler.

På Følstrup har pædagogerne brugt konkreter i kommunikationen med en beboer. En klud med bjælder blev brugt til at symbolisere en hyggestund og et badedyr til at symbolisere, at beboeren skulle i bad. Også på Spurvetofte symboliserede de anvendte konkreter aktiviteter såsom en valgsituation eller spisning. Brugen af konkreter i kommunikationen med omgivelserne er en meget enkel kommunikationsmetode. Konkreterne kan være et redskab, der bruges i en bestemt aktivitet såsom en ske, der står for spisning, eller en kaffekop, der betyder kaffe. Det kan også være en miniatureudgave af en ting som en legetøjsbil, der betyder "vi skal ud og køre i bil". Her er der en umiddelbar forbindelse og genkendelighed mellem konkret og aktivitet, hvilket giver en enkel forståelse. Andre gange kan sammenhængen mellem konkret og det, det symboliserer, være sværere at gennemskue. Det kræver derfor oplæring at kunne anvende det til en nogenlunde flydende kommunikation. En halskæde kan for eksempel symbolisere en bestemt pædagog – eller et tørklæde med moderens parfume beboerens mor som i Følstrups projekt. Når konkretet ikke er en kopi eller illustrerer en del af en aktivitet eller ting, er der tale om, at beboeren kan magte at tolke et abstrakt symbol for en ting, aktivitet eller en person. Pædagogerne på Følstrup startede med at koble aktivitet og konkret sammen således, at aktiviteten altid blev udført direkte efter, at en medarbejder havde vist beboeren konkretet. Da beboeren efterhånden havde forstået sammenhængen, lod pædagogerne beboeren selv vælge mellem aktiviteterne. Ved projektets slutning havde medarbejderne planer om at lave en kasse med mange konkreter, der skulle bruges som meddelelser, når aktiviteter skulle gå i gang (for eksempel en bold for fysioterapi og en bil for køretur). På den måde lærte beboeren, at konkreter kan have et budskab og begyndte selv aktivt at bruge dem til at vælge. På Spurvetofte blev det grebet lidt anderledes an, fordi beboeren havde behov for en meget struktureret hverdag som følge af sin autisme. Derfor blev konkreterne lagt i en lang række på en hylde med inddelinger, så beboeren på den måde kunne bevare overblikket over dagforløbet. Selv når der skulle være plads til mindre strukturerede aktiviteter såsom at holde pause eller at vælge noget, var der nøje afsat tid til det i dagprogrammet, ligesom hver situation havde sit konkret. Kommunikation med konkreter lægger umiddelbart mest op til en meget enkel kommunikation, som primært foregår på instrumentelt eller regulerende niveau. Men Følstrups projekt har også vist, at konkreterne

kan bruges til en mere abstrakt, følelsesmæssig og social kommunikation; jævnfør det parfumeduftende tørklæde, som beboeren for eksempel kunne bruge til at give udtryk for at savne sin mor og et ønske om at ville se hende eller bare fortælle pædagogerne om hende. Uanset hvad er konkreter et skridt på vej i kommunikationsudviklingen, når beboeren forstår konkretet som et symbol for noget andet.

Spurvetofte har brugt PECS symboler til kommunikation med beboere med autisme. PECS er et visuelt kommunikationssystem, der bygger på udveksling af billeder som middel til at opnå ønskede mål. Det er inddelt i seks faser opbygget efter stigende sværhedsgrad begyndende med, at beboeren lærer at bede om en genstand med et enkelt billede for senere at lære at bruge sætninger og i sidste fase at kommentere, hvad han/hun ser i omgivelserne. I den første fase er det vigtigt, at beboeren lærer at tage et billede og give det til pædagogen. Så snart beboeren giver pædagogen billedet, får han/hun en belønning - eksempelvis slik. Anvendelsen af billeder har den fordel, at de ikke som de talte ord forsvinder. De forbliver tilstede, og de kan håndteres rent fysisk. PECS består af en personlig mappe med foto eller Boardmakerbilleder, som danner grundlag for beboerens kommunikation med andre mennesker. Anvendelsen af PECS adskiller sig således fra andre kommunikationsmetoder med billeder på to væsentlige punkter:

- 1) Kommunikation er i fokus. Der lægges vægt på at etablere og indgå i en gensidig udveksling om et emne. PECS lægger op til en gensidig kommunikation.
- 2) Kommunikationsmetoden bygger på systematikken i sprogudvikling. Den bygger på viden om den tidlige sociale udvikling, der er en 'give-tage' funktion. Beboeren giver et billede, der forestiller det, beboeren ønsker sig, til pædagogen, og beboeren modtager den ønskede genstand. Beboeren er aktiv, og der opstår en gensidig handling.

På Spurvetofte begyndte pædagogerne i forbindelse med projektet at anvende PECS i kommunikationen med en beboer. De startede med at bruge PECS i forbindelse med spisesituationerne. Beboeren lærte hurtigt at bruge billederne i en kommunikationssituation. PECS gav mulighed for, at beboeren både kunne vælge og tage initiativ – og altså ikke kun vente på at reagere på pædagogernes udspil. Anvendelsen af PECS udvidede kommunikationsmulighederne fra kun at være instrumentel og regulerende til også at være udforskende. Beboeren viste nysgerrighed ved at tage billeder, han ikke kendte betydningen af, hvilket pædagogerne tolkede som et ønske om at vide, hvad det var, billedet stod for, og prøve nyt.

Jupitervej og Lunden har i projektet udviklet en nøglering med billeder til kommunikation med beboere. En nøglering med billeder giver mulighed for at kommunikere inden for bestemte emneområder. Valget af billeder bør afhænge af beboerens dagligdag og de interesser, beboeren giver udtryk for. Pædagogerne på Jupitervej fravalgte på forhånd at tage billeder af aktiviteter fra, som de vidste, at beboeren ville afvise, da de forventede, at

sådanne billeder ville give generel modstand mod at bruge nøgleringen. Metodikken omkring brugen af nøgleringen blev gradvist udviklet. Både beboeren og pædagogerne på Jupitervej bærer nu altid en nøglering på sig. Beboeren viser et billede/fortæller noget, og pædagogen tager det samme billede frem som svar på, at hun/han har forstået. Udspillet kan også komme fra pædagogen, og så svarer beboeren ved at vise samme billede. På den måde minder kommunikationsformen om PECS', idet der også er tale om billedudveksling. Billederne i nøgleringen kan kombineres til to-ords sætninger, tre-ords sætninger eller mere. De kan også kombineres med tegn eller lyde, og derved får beboeren mulighed for at udtrykke sig ud over den instrumentelle og regulerende funktion. Billederne i nøgleringen kan være alt fra tegninger, udklip og foto. Pædagogerne på Jupitervej og Lunden valgte at bruge et digitalt kamera til at producere billederne. Det gav mulighed for en hurtig fremstilling og sikrede billedernes aktualitet. I modsætning til Jupitervej valgte Lunden at udarbejde en nøglering med et helt bestemt og afgrænset emne. Behovet hos beboeren var at kunne bestille mad på en restaurant. Pædagogerne valgte at lave en nøglering med billeder af forskellig slags mad. Beboeren lærte hurtigt at bruge nøgleringen kombineret med tegn på restaurantbesøg.

En nøglering med billeder kan således både være et kommunikationsudstyr til en specifik situation eller et udstyr til en mere generel kommunikation. Nøgleringens store fordel er, at den er lettilgængelig og dermed god til hurtig og også let forståelig kommunikation i mange situationer. Men nøgleringen har også mange begrænsninger i og med, at der ikke kan være mange billeder i den. Således har man på både Lunden og Jupitervej primært brugt den til den instrumentelle og regulerende kommunikation og anvendt andre metoder ved siden af til den mere avancerede kommunikation.

Som endnu et eksempel på augmentativ kommunikation uden teknologisk udstyr kan nævnes Følstrups brug af en kommunikationstavle med Boardmakersymboler – piktogrammer, som er stiliserede tegninger, der er symboler for ting og handlinger. De kan bruges enkeltvis til at give besked eller information. For eksempel kan en tegning af mad betyde *"vi skal spise"*. Men de kan også kombineres således, at budskabet bliver mere avanceret. For eksempel kan en tegning af en bil og en tegning af en strand til sammen betyde *"vi skal køre til stranden"*. Beboeren på Følstrup havde vist, at han kunne forstå idéen med brugen af piktogrammer. Pædagogerne valgte derfor at opbygge et kommunikationssystem med piktogrammer suppleret med billeder. Kommunikationsudstyret blev monteret på en flipover; en bordmodel. Symbolerne forestiller de aktiviteter, der foregår i dagligdagen, men der er også en 'selv-bestemme-knap'. Flipoveren er nem for både personalet og beboeren at udvikle og betjene. Beboeren kan selv bladere i flipoveren og således selv finde frem til de piktogrammer og billeder, han vil bruge. Det giver mulighed for selv at bestemme og tage initiativ. Kommunikationen kan foregå i den instrumentelle funktion, den regulerende funktion og give mulighed for at etablere en

interagerende funktion. Men det skal understreges, at beboeren ikke kan tage andre emner op end dem, der er på flipoveren, og det er pædagogerne, der har fastlagt emnerækken. Der er på den måde ikke mulighed for udforskende kommunikation.

Som eksempler på *augmentative kommunikationsmetoder med teknologisk udstyr* er der i projektet blevet arbejdet med talebøf og talemaskine på Midgården og billeder ved hjælp af digitalkamera og computer på Lunden, Jupitervej og Følstrup.

Midgården valgte i begyndelsen af projektet at bruge to talebøffer - en med ja og en med nej. En talebøf er et talehjælpemiddel, idet der er mulighed for at indtale en besked. Brugeren anvender talebøffen ved at trykke på kontakten, hvorved ordet eller sætningen afspilles. Kontakten kan samtidig være tilsluttet en batteridrevet ting som for eksempel et elektrisk tog således, at der sker noget spændende, når beboeren trykker på knappen. Anvendelsen af talebøffen i forbindelse med elektronisk legetøj giver mulighed for en lidt morsom træning i at ramme rigtigt på talebøffen. Og muligheden for, at ord eller sætninger bliver afspillet, giver mulighed for at 'råbe andre op', som måske ikke lige er opmærksomme i øjeblikket. Således valgte Midgården blandt andet denne kommunikationsform, fordi medarbejderne havde en tendens til at overse beboeren, idet han altid var så stille. Anvendelsen af talebøffer kan være en god start på indlæring i brug af talemaskine. Beboeren lærer at reagere på et udspil fra pædagogerne med et tryk på knappen. Men talebøffen giver ikke mange muligheder for dialogisk kommunikation, og man skal være opmærksom på, om beboeren lettere kan give udtryk for sine ønsker med mimik eller gestus. På Midgården fandt pædagogerne ud af, at talebøffen ikke var en passende udfordring for beboeren. Beboeren lærte hurtigt teknikken med at trykke. Men da nyhedens interesse havde lagt sig, valgte beboeren at udtrykke ja og nej på anden vis.

Midgården valgte derfor at erstatte talebøffen med en talemaskine. En talemaskine er en flad kasse/æske med en række felter på oversiden. Der kan være fire, seks, otte eller flere felter. Desuden kan nogle af talemaskinerne skifte lag således, at der kommer en ny række felter frem. Felterne har tegninger, billeder eller symboler. Brugeren anvender talemaskinen ved at røre felterne, hvorved ord eller sætninger, der er indtalt, afspilles. Pædagogerne klargør felterne på talemaskinen med de tegninger, billeder eller symboler, beboeren har behov for, og indtaler for hvert felt et ord eller en sætning. På Midgården valgte pædagogerne en talemaskine med fire lag, hvor der kan monteres ni billeder på hvert lag og indtales en meddelelse for hvert billede. De valgte at gå langsomt frem og kun bruge få felter. Talemaskinen skulle ikke bruges til at svare på spørgsmål, men skulle være beboerens redskab til komme med ønsker (om kaffe, musik eller blive skiftet).

Det kræver stor forståelse hos beboeren selv at kunne skifte til forskellige lag på talemaskinen, så mulighederne for selv at vælge emne er oftest begrænset til et lag. Det

vil ofte være pædagogen, der spørger og tolker, hvilket lag der ønskes frem på talemaskinen. Talemaskinen giver mulighed for at kommunikere i den instrumentelle og den regulerende funktion. Men selve aktiviteten at anvende talemaskinen har en interagerende funktion. Det er en situation, der rummer 'dig og mig'. Anvendelsen af talemaskinen stiller visse krav til pædagogerne. Det kræver stor viden hos pædagogen for det første om beboeren, men dernæst også om kommunikation og kommunikationsudvikling for at sætte en talemaskine op. Den skal sættes op ud fra beboerens interesser og behov, men den skal også bygges op således, at der sker en udvikling i kommunikationen. Et andet krav er, at de enkelte lag på talemaskinen skal være både simple og logiske i sammensætningen af emner, ellers vil talemaskinen være vanskelig at betjene for beboeren. Talemaskinen skal være en lettelse, ikke en hindring i kommunikationen. Også her er det vigtigt at huske, at budskaber, som beboeren kan udtrykke nemmere med gestus eller mimik, ikke skal være på en talemaskine. Sådanne budskaber skal om muligt udtrykkes spontant af beboeren.

Lunden, Jupitervej og Følstrup valgte at bruge digitalkamera i kommunikationen med nogle beboere. Digitale billeder har samme kvaliteter som almindelige billeder. De gemmer en masse informationer og data om tidspunktet, hvor de er blevet taget. Men digitale billeder har yderligere den fordel, at de kan ses med det samme i kameraet eller lidt senere på en computer eller et TV. Derudover kan de printes ud med det samme. Billedet eller fotografiet fastholder et udsnit af en begivenhed. Altså fortæller det noget om selve situationen. Men det fortæller også noget om den person, der har taget billedet eller har bestemt, at det skulle tages. Den, der har bestemt billedets indhold, har haft en intention med billedet. Han har villet sige noget, han har haft et budskab til omverdenen. Det er den væsentligste kvalitet ved det digitale kamera. Scenen er ikke sat på forhånd. Kommunikationsemnet er ikke valgt af pædagogen, men af beboeren hvis denne selv kan tage billederne. Dermed bliver emnet skabt i situationen. Pædagogen kan skabe en ramme for situationen såsom en tur i skoven, men det er brugeren af kameraet, der bestemmer, hvad der skal kommunikeres om ved at bestemme, hvilke billeder der tages.

På Lunden har de to deltagende beboere med projektet lært at bringe kameraet med, hvor de end er. På arbejdet, når de er på besøg hjemme og til forskellige aktiviteter. Som en pædagog formulerede det, er kameraet blevet en ekstra legemsdel. Beboerne bestemmer selv, hvilke billeder der skal tages, og når de kommer hjem, viser de billederne til andre beboere, personalet eller pårørende på computeren. Bagefter bestemmer de, hvilke billeder der skal printes ud, og hvilke billeder der eventuelt skal hænges op på væggen i hjemmet. Styrken er, at billederne bliver produceret med det samme, mens beboerne kan huske det, og mens det stadig har interesse. Beslutningen om, hvad der skal kommunikeres om, er flyttet over til beboeren. Der er helt klart mulighed for kommunikation i den instrumentelle funktion og den regulerende funktion. Men brugen af

digitalt kamera åbner også for en kommunikation med flere funktioner. I situationer, hvor beboerne viser billederne på computeren for de øvrige beboere, er der tale om den interagerende funktion. Gennem selve valget af emner til billederne viser de deres personlighed. Det vil sige, at brugen af digitalt kamera også åbner for muligheden for at bruge sprogets personlighedsfunktion. Brugen af kameraet kan desuden være et redskab til at spørge og udforske. Beboerne kunne tænkes at tage billeder af ting, de vil vide noget om – det vil sige den udforskende funktion. Ligeledes giver fremvisning af billeder mulighed for kommunikation i den informerende funktion. Beboerne kan have set og taget billeder af en særlig oplevelse, som de vil videreformidle til andre. Brugen af digitalt kamera giver således mulighed for en meget avanceret kommunikation.

Også på Jupitervej har beboeren ofte det digitale kamera med sig og bruger det flittigt, men her har man endnu ikke fået arbejdet meget med billedvisning på computeren. Til gengæld har man indtil videre benyttet sig mere af udprintning og den såkaldte nøglering, og beboeren har kombineret de digitale billede med tegn, hvilket har gjort det meget let for personalet at forstå hende.

Følstrup har arbejdet med billeder på en lidt mere enkel måde, og her er beboeren endnu ikke nået til selv at tage billederne. Han kan dog selv være med til at vælge, hvad medarbejderne skal tage billeder af. Da denne beboer samtidig er meget glad for lyde, har man forsøgt at kombinere billederne med lyd. Den oprindelige tanke på Følstrup var at beskrive beboerens livshistorie med billeder for at opnå en med Larsens ord *fælles hukommelse* (afsnit 4.4) af beboerens livsverden. Gennem udarbejdelsen af livshistorien viste beboeren så stor interesse for at kommunikere ud fra billeder, at projektet blev drejet, så billeder blev kombineret på en CD-rom og dermed brugt direkte som kommunikationshjælpemiddel. Emneområdet blev valgt af pædagogen ud fra en viden om beboerens interesse (for eksempel tog). Når billederne blev taget i løbet af en fælles aktivitet (såsom en togtur), bestemte beboeren efterfølgende selv, hvilke billeder der skulle gemmes på cd-rommen. På sigt er det meningen, at beboeren selv skal tage billederne. Dette vil give mulighed for, at beboeren får endnu større indflydelse på valget af kommunikationstemaer. På CD-rommen er der indlagt lyd. Beboeren kan vælge, hvilken CD-rom han vil kommunikere med pædagogen eller andre om. Men CD-rommerne giver ikke beboeren mulighed for at øve indflydelse på omverdenen. Det er ikke et kommunikationsudstyr; snarere et interessant kommunikationsobjekt. Specielt er CD-rommen god, når kommunikationen foregår mellem beboeren og den pædagog, der sammen deltog i aktiviteten og tog billederne. Så vil de have samme informationer om situationen; de vil have en fælles hukommelse.

Valg af kommunikationsmetode og hjælpemiddel

Valg af kommunikationsmetoder og hjælpemidler bør altid afhænge af den involverede bruger. Det bør være brugerens behov og muligheder, der er bestemmende - ikke pædagogernes interesser, ønsker og faglige kunnen. Således er det gennem en kvalificeret analyse af brugerens forudsætninger og en analyse af vedkommendes naturlige udspil og samspil med andre, at valget skal finde sted (Jævnfør forrige afsnit om analysemetoder). Der kan og skal aldrig besluttes at anvende én kommunikationsmetode til for eksempel alle beboere på et botilbud. Udgangspunktet må være den enkelte beboer samt samspillet mellem beboeren og andre. Det betyder, at pædagogerne skal tilpasse sig beboernes udspil og bruge den kommunikationsmetode, der er mest naturlig for beboerne. Endvidere kan det meget vel være, at en beboer har gavn af at kombinere flere kommunikationsmetoder og hjælpemidler eller, at beboere har brug for at udskifte deres metoder senere i livet som følge af en udvikling. Derfor er en løbende kommunikationsanalyse vigtig.

6.3.3 Faktorer, der har indflydelse på kommunikationsudviklingen

Der findes både hæmmende og styrkende faktorer for kommunikationsudvikling generelt. Da det kan lette udviklingsarbejdet at være opmærksom på disse faktorer fra begyndelsen, vil de blive gennemgået her.

Barrierer

Udvikling af nye kommunikationsmetoder på for eksempel et botilbud vil ikke altid blive mødt positivt af personalet. Der kan være modstand, der bunder i økonomiske prioriteringer, der kan være modstand, der skyldes manglende viden om kommunikation, der kan være psykiske barrierer for den enkelte pædagog ved at skulle anvende ny teknik, ligesom der kan være vanskeligheder i det fysiske miljø. Men den største udfordring ligger måske i det rolleskift, der finder sted:

- *Ændring af balancen mellem beboer og pædagog*
Det er erfaringen, at en styrkelse af beboernes kommunikative kompetencer får stor betydning for beboernes livskvalitet. En bedre kommunikation giver beboeren større selvstændighed og mulighed for selv at træffe beslutninger. Beboerne kommer måske med nye ønsker og krav. Hverdagen på botilbuddet skal sandsynligvis foregå på en ny måde. Pædagogerne bliver dermed stillet over for udfordringer. Dette kan give anledning til konflikter i personalegruppen, der tidligere har haft 'magten' til at træffe alle beslutninger.
- *Økonomiske barrierer*
Det kan være svært at afsætte ressourcer til kommunikationsudstyr. Her er det en fordel, hvis ledelsen på forhånd har afsat ressourcer. I så fald undgår de involverede

medarbejdere modstand fra øvrige medarbejdere, fordi kommunikationsmedarbejderne i deres arbejde bliver forfordelt. Nogle botilbud i dette projekt har måttet vente med indkøb af udstyr på grund af manglende ressourcer, andre fik et (positivt) 'problem', da beboere, der ikke var involveret i projektet, også ville have computere. Det kan være et reelt problem at skaffe ressourcer til kommunikationsudstyr, men en åben debat i medarbejdergruppen og ledelsens opbakning kan medvirke til, at der kan blive udarbejdet en indkøbsstrategi, som alle accepterer.

- *Manglende viden om kommunikation*

Der var på de enkelte botilbud i dette projekt meget forskellig viden om kommunikation og kommunikationens betydning for beboernes relation til andre mennesker før projektstart. Således var der en direkte sammenhæng mellem udviklingsarbejdet og en forståelse af, at kommunikation er relationel; at det altså ikke nytter noget kun at have fokus på beboeren uden at se på, hvad man som kommunikationspartner foretager sig. Nogle steder var der ikke i medarbejdergruppen tilstrækkelig viden om udvikling af kommunikation ved hjælp af udstyr. Hvis der ikke er tilstrækkelig viden om, hvordan processen skal planlægges, vil der nemt opstå det problem, at beboeren efter den første nysgerrighed og den ekstra opmærksomhed fra medarbejderne, ikke kan forstå meningen med udstyret og opgiver.

- *Manglende viden om teknologi*

Flertallet af de involverede medarbejdere i projektet gav udtryk for manglende viden om teknologisk kommunikationsudstyr. SUS projektteamet formidlede kontakt til fagpersoner, der havde særlig ekspertise inden for teknologisk kommunikationsudstyr (eksempelvis Vestkysthusene, der har mange års erfaring i brug af computere, og Åmosen, der har mange års erfaring med brug af digitalt kamera). Dette var en stor hjælp, men det lykkedes desværre ikke altid at få formidlet den nye teknologiske viden videre til hele medarbejdergruppen. Den manglende viden om teknologi i hele medarbejdergruppen medførte, at anvendelsen af kommunikationsudstyr kun fandt sted, når de involverede medarbejdere var på arbejde. De øvrige medarbejdere 'turde' ikke. Det er en nødvendighed, at det er alles ansvar, at kommunikationsudstyret bruges. Der må i hele personalegruppen være en basal viden til stede, så personalet ikke på grund af nervøsitet for teknikken undlader at forsøge at bruge kommunikationsudstyret. Pædagogerne på Lunden siger ud fra deres erfaring, at pædagogerne er nødt til at lære teknikken, inden beboerne skal bruge den, for at undgå, at beboerne mister interessen.

- *Psykiske barrierer hos medarbejderne*

Den manglende viden om kommunikationsudvikling og teknologi kan skabe en psykisk barriere både hos involverede medarbejdere og andre medarbejdere. Dette kan give

sig udtryk i kritik fra omgivelserne. Det kan også give sig udtryk i, at involverede medarbejdere ikke får sig taget sammen til at kontakte andre botilbud eller fagpersoner for at få gode råd. Samtidig kan der være en nervøsitet for at stille såkaldte dumme spørgsmål, hvilket kan få medarbejderne til at give mange 'dårlige' undskyldninger for ikke at handle.

- *Tid*

Erfaringer fra projektet viser, at anvendelse af kommunikationsudstyr og kommunikationsudvikling i det hele taget kræver tid. Det kræver tid til at snakke sammen i medarbejdergruppen og til at sørge for, at alle medarbejdere er blevet informerede. Dertil kommer, at det kræver tid at lære en person at blive bruger af et kommunikationshjælpemiddel. Det kræver tid i indlæringen, i planlægning af indlæringsforløbet og i selve kommunikationsprocessen. I projektet har det været en stor styrke, når ledelsen på enkelte botilbud har afsat ekstra tid til projektarbejdet. Det har været en form for anerkendelse af, at nye initiativer kræver tid i startfasen. Det har samtidig den virkning, at kollegaer ikke føler, at de skal tage ekstra arbejde, fordi projektmedarbejderne behøver mere tid.

Faktorer med positiv indvirkning

Der er ligeledes faktorer, der har en positiv indflydelse på udviklingen af kommunikationen mellem den enkelte beboer og andre beboere og mellem beboeren og pædagogerne på botilbud. Det kan både være organisatoriske og fysiske forhold, der får betydning for, hvordan kommunikationen udvikler sig.

- *Rådgivning og vejledning*

De botilbud, der har haft mulighed for løbende at få kvalificeret rådgivning til deres projekter, har sammenlignet med andre botilbud haft lettere ved at udvikle den valgte kommunikationsmetode. For eksempel kunne Spurvetoften hente hjælp hos PECS-konsulenterne, da de ikke kunne forstå, hvorfor beboeren altid valgte rødbeder, som han ikke kan lide, når han blev sat i en valgsituation. Der burde derfor inden for amtet/regionen etableres en rådgivnings- og vejledningsfunktion, der kunne konsulteres i forbindelse med udvikling af nye kommunikationsmetoder på botilbud – først og fremmest omkring det pædagogiske og mere holdningsmæssige omkring kommunikation, men også omkring det tekniske. Det er nødvendigt for de enkelte botilbud at kunne trække på denne ekspertise. Ekspertisen skal være lettilgængelig. Der må ikke være ventetid. Så mister medarbejderne for nemt lysten og interessen. Det er urealistisk at forestille sig, at der på alle botilbud er en medarbejder, der er særlig sagkyndig. Ekspertisen må være samlet ét sted i amtet/regionen og være tilgængelig for alle. Denne rådgivnings- og vejledningsfunktion skal også være udfarende. De skal ikke kun vente på, at et botilbud henvender sig med et ønske eller

et problem. De skal selv tage initiativ til, at der sker en udvikling inden for kommunikationsmetoderne på de forskellige botilbud i amtet/regionen.

- *Uddannelse af medarbejderne*

Det har i projektet været tydeligt, at de botilbud, der i forvejen havde en viden om kommunikation, havde større forudsætninger for at starte et kommunikationsprojekt, selv tage initiativer og gennemføre selvvalgte aktiviteter. Pædagogernes grunduddannelse burde derfor give større indsigt i mulighederne for kommunikation og kommunikationsudvikling. Derudover bør det enkelte botilbud eller amtet/regionen tage initiativer til fortsat uddannelse af medarbejdere omkring kommunikation.

- *Ledelse*

Erfaringerne fra kommunikationsprojektets gennemførelse viser, at lederen er meget bestemmende for holdninger og accept af projektet hos øvrige beboere og medarbejdere samt den videre implementering og forankring. De mest betydende faktorer er: lederens involvering i projektet, organisering af projektet og tid til projektet.

Lederrollen kræver en målrettet handling samtidig med en vilje til at løse problemerne for at nå målet kombineret med en lyttende holdning over for medarbejderne. I kommunikationsprojektet har det ikke været lederens faglige ekspertise, der har været det afgørende for projektets gennemførelse. Det har ikke været et spørgsmål, om lederen selv har haft et specifikt kendskab til en ny kommunikationsmetode. Det har været en fordel, men ikke det afgørende. Det vigtige har været, om lederen har støttet i målsætningen, har hjulpet i modsætninger/konflikter med kollegaer, har sikret forståelse i hele medarbejdergruppen og har kunnet gå i faglig dialog om projektet.

- *Organisering*

Det viste sig i projektet, at kommunikationsudviklingen også hang sammen med den organisation, der blev bygget op omkring projektet og af den måde, botilbuddet havde valgt at organisere sig på. Udviklingen og implementeringen af metodeindsatser er foregået nemmest og med størst udbredningskraft, hvis en flerhed af følgende træk har været til stede:

- Den øverste leder har været en del af projektet således, at de involverede medarbejdere har kunnet referere direkte til vedkommende.
- Der har været nedsat en følgegruppe bestående af involverede medarbejdere, ikke-involverede medarbejdere og pårørende, som kunne give respons, udbrede information og opsamle tvivlsspørgsmål fra omgivelserne.
- Der har været involveret mange beboere og medarbejdere i kommunikationsudviklingen, hvilket har sikret en bred implementering af erfaringer.

7. Litteraturliste

- Adorno, T. 1979:** *Kultur und Verwaltung. Soziologische Schriften I.*
- Bernstein, B. 1975:** *Class, Code and Control. Vol. III. Towards a Theory of Educational Transmissions.* Routledge & Kegan.
- Bernstein, B. 1990:** *Class, Code and Control. Vol. IV. The structuring of Pedagogic Discourse.* Routledge & Kegan.
- Bernstein, B. 1996:** *Pedagogy, Symbolic Control and Identity.* Taylor & Francis.
- Beukelman, D. R. & Miranda, P. 1992:** *Augmentative and Alternative Communication.* Paul H. Bookes Publishing Co.
- Blackmore, S. 1999:** *The Meme Machine.* Oxford University Press.
- Blumer, H. 1969:** *Symbolic Interactionism: Perspective and Method.* Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Bogdan, R. & Taylor, S. J. 1989:** *Relationships with severely disabled people: The social construction of humanness.* Social Problems 36 (2).
- Bruus-Jensen, L. & Hansen, P. 2000:** *Digitale billeder – en nødvendig kommunikationsform: mediepedagogisk arbejdshæfte.* Forlaget Udvikling.
- Caldwell, M. & Millar, S. 2003/2004:** *Personal Communication Passports.* The CALL Centre, Scotland.
- Christie, N. 1952:** *Fangevoktere i konsentrasjonsleire.* Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab vol. 40 og 41.
- Christie, N. 1972:** *Fangevoktere i konsentrasjonsleire.* Pax.

- Christie, N. 1975:** *Hvor tett et samfunn?* Christian Ejlers Forlag og Universitetsforlaget.
- COWI & Socialt Udviklingscenter
SUS 2001:** *Evaluering af erfaringerne med institutionsbegrebets ophævelse på handicap-området, 1998 – 2002. Fokus på brugernes, pårørendes og personalets erfaringer.* Kan downloades fra www.social.dk/netpublikationer/2002/ds5ins071002/pdf.htm.
- Davies, B. 1976:** *Social control and education.* Methuen.
- Erickson, F. 2004:** *Talk and social theory.* Polity.
- FN 1994:** *FNs Standardregler om Lige Muligheder for Handicappede.* New York 1994. Oversat af Socialministeriet i 1994.
- Folkestad, H. 2003:** *Institusjonalisert hverdagsliv.* Høgskolen i Bergen.
- Foucault, M. 1977:** *Overvågning og straf – Det moderne fængselsvæsens historie.* Rhodos Radius.
- Fristrup, T. 2003:** *Det sociale træf.* Ph.D. afhandling ved Danmarks Pædagogiske Universitet.
- Goffman, E. 1967:** *Anstalt og menneske.* Jørgen Paludans Forlag.
- Goffman, E. 1975:** *Stigma: om afvigerens sociale identitet.* Gyldendals Forlag.
- Goode, D. 2001:** *I verden uden ord.* Systime.
- Gustavsson, A. 1992:** *Livet i "integrasjonssamfunet" – en analyse av nærhetens sociale betydning.* I: Sandvin, J.T. (red.) "Mot normalt? Omsorgsideologier i forandring". Kommuneforlaget.

- Gustavsson, A. m. fl. (red.) 2005:** *Resistance, Reflection and Change – Nordic Disability Research.* Studentlitteratur.
- Halliday, M.A.K. 1975:** *Learning How to Mean: explorations in the development of language.* Edward Arnold.
- Henriksen, H. 1978:** *Undervisningens samtale.* Christian Ejlers Forlag.
- Hjort-Pedersen, M. & Nørager, J. 2002:** *Etablering af en vidensenhed om teknologi brugt som kompensation for mennesker med funktionsnedsættelser.* Frederiksborg Amts Kommunikationscenter.
- Holm, P. m. fl. (red.) 1994:** *Liv og kvalitet i omsorg og pædagogik.* Systime.
- Honneth, A. 1996:** *The struggle for Recognition – The Moral Grammar of Social Conflicts.* Polity Press.
- Honneth, A. 2003:** *Usynlighed – Om “anerkendelsens” erkendelsesteori.* I: Willig, R. (red.): “Behovet for anerkendelse”. Hans Reitzels Forlag.
- Hugemark, A. & Wahlström, K. 2002:** *Personlig assistans i olika former – mål, resurser och organisatoriske gränser. FoU-rapport 2002:4.* Socialtjänstförvaltningen. Forsknings- och utvecklingsenheten, Stockholm.
- Høilund, P. & Juul, S. 2003:** *Hvad er godt socialt arbejde? I: “Social Kritik no. 89”.*
- Illich, I. 1977:** *Disabling professions.* Marion Boyars Publishers.
- Jensen, A. 2001:** *Aktionsforskning.* Leksikon for det 21. århundrede. www.leksikon.org.
- Kirkebæk, B. 1998:** *Det nye spædbarnsparadigme og dets betydning for specialpædagogisk praksis.* VIKOM Nyhedsbrev nr. 10.

- Kirkebæk, B. & Sollied, S. 2004:** *Når metoder bliver for metodiske.* www.vikom.dk.
- Kirkegaard, S. 1998:** *Atten opbyggelige taler.* Samlede værker bind 4. Gads Forlag.
- Larsen, F. A. 2004:** *Om at forstå ting, der er vanskelige at forstå.* Døvblindenyt, april.
- Lauring, P. m. fl. (red.) 1953:** *Verdens nyheder. Verdens historie i dagbladform.* Lademann.
- Lieth, L. von der m. fl. 1993:** *Kommunikationens veje.* Nyt Nordisk Forlag.
- Lieth, L. von der 2001:** *Handicap, Kommunikation og Kommunikationshandicap.* Institut for Almen og Anvendt Sprogvidenskab.
- Lihme, B. 1988:** *Socialpædagogikken for børn og unge – et debatoplæg med særligt henblik på døgninstitutionerne.* Socialpolitik.
- Lisina, M. 1989:** *Kommunikation og psykisk udvikling fra fødslen til skolealderen.* Sputnik.
- Lorentzen, P. 2003:** *Fra Tilskuer til Deltager. Samhandling og Kommunikation med Voksne Utviklingshemmede.* Universitetsforlaget.
- Mauss, M. 2000:** *Gaven. Gaveudvekslingens form og logik i arkaiske samfund.* Spektrum.
- Mead, G. H. 1934:** *Mind, Self and Society.* University of Chicago Press.
- Milgram, S. 1977:** *Lydighedens dilemma.* Socialpædagogisk Bibliotek, Munksgaard.
- Møller, M. 2004:** *Dokumentation af Udvikling og Samspil.* Ikke-udgivet præsentationsdokument.
- Månson, H. 2003:** *LEA en pædagogisk beskrivelsesmodel.* Systeme.

- Negt, O. 1985:** *Det levende arbejde, den stjålnede tid.* Politisk revy.
- Nørager, T. 1985:** *Systemet og Livsverden: Jürgen Habermas' konstruktion af det moderne.* Anis.
- Perlt, B. 1990:** *Børn af Marco Polo.* I: Bryderup, I. & Langager, S. (red.): "Følelsekspert? – etik og engagement i socialpædagogisk arbejde". Socialpædagogisk Højskole.
- Rasmussen, J. G. 2005:** *Relationer og hjælpekultur.* I: "Tidsskrift for Socialpædagogik Nr. 15".
- Rawls, J. 1971:** *A Theory of Justice.* The Belknap Press of Harvard University Press.
- Rawls, J. 1996:** *Politics of Liberalism.* University Presses of California, Columbia and Princeton.
- Sadvin, J. m. fl. 1998:** *Normaliseringsarbeid og ambivalens: Bofelleskap som omsorgsarena.* Universitetsforlaget.
- Socialministeriet 1998:** *Lov om Social Service.*
- Socialministeriet 2002:** *Evaluering af erfaringerne med institutionsbegrebets ophævelse på handicap-området, 1998 – 2002.* Socialministeriet.
- Socialministeriet 2003:** *Et liv så tæt på det almindelige som muligt.* Socialministeriet, Socialpolitisk-Juridisk Center.
- Sollied, S. & Kirkebæk, B. 2001:** *Samspil og samoplevelse – om videoanalyse og forældrevejledning.* VIKOM.
- Sommer, D. 1996:** *Barndomspsykologi.* Hans Reitzels Forlag.
- Sørensen, J. B. 2003:** *Marte Meo metodens teori og praksis.* Systime.

- Söder, M. 1992:** *Normalisering og integrering*. I: Sandvin, J. T. (red.): "Mot normalt? Omsorgsideologier i forandring". Kommuneforlaget.
- Tideman, M. 2004:** *Socialt eller isolerat integrerad*. I: Tøssebro, J. (red.): "Integrering och inkludering". Studentlitteratur.
- Watzlawick, P. m. fl. 1967:** *Pragmatics of Human Communication*. WW Norton & Company.
- Westergaard Sørensen, P. 2002:** *Fra rejseleder til stifinder – etik og værdier i arbejdet med psykisk udviklingshæmmede*. Forlaget Udvikling.
- Wriedt, O. 2004:** *Kommunikationshjælpemidler*. Hjælpemiddelinstittet.

Bilag 1: Interviewguide til det indledende fokusgruppeinterview med botilbuddene

Formål:

Hensigten med fokusgruppediskussionen er en første afdækning af normer, holdninger samt de pædagogiske og sociale praksiser, der præger kommunikationen i de udvalgte botilbud. Fokusgruppediskussionen skal endvidere hjælpe os med at vælge relevante botilbud med henblik på gennemførelse af metodeudvikling/afprøvning.

Hensigten er således ikke primært at samle konkrete oplysninger (hårde data) vedrørende de udvalgte miljøer, da sådanne ikke lægger op til diskussion og bedst kan fremskaffes igennem de beskrivelser, der er lagt på nettet.

Diskussionsemner:

1. Stedets virksomhedskultur

- a) Stedets historie (Time line med centrale årstal)
- b) Metaforer (fx sammenlign botilbuddet med en bil)
- c) Centrale værdier (Uddyb i forhold til, hvad der står på nettet)
- d) Pædagogiske udviklingsarbejder (Erfaringer og holdninger)

2. Holdninger til kommunikation

- a) Hvad er kommunikation, og hvad er ikke kommunikation
- b) Hvem har kommunikationsproblemer
- c) Privat og generaliseret kommunikation
- d) Hvordan arbejdes der med kommunikation
- e) Tolkning og "overtolkning"

3. Professionsopfattelse

- a) Opfattelse af pædagogrollen
- b) Den ideelle relation mellem bruger og støtteperson
- c) Hvordan udarbejdes handleplaner
- d) Hvilken efteruddannelse af personale er der brug for

4. Det kommunikative miljø

- a) Tids, rums og aktivitetsstrukturer
- b) Udskiftning af personale
- c) Strukturering af sociale relationer
- d) Hvordan og i hvilken grad kommunikerer beboerne indbyrdes
- e) Træning og kommunikation
- f) Kommunikation og "omsorg" (Seligman)

5. Kommunikationsredskaber og teknikker

- a) Brugte kommunikationsredskaber og teknikker
- b) Fordele og ulemper ved de brugte teknikker
- c) Kan man udvikle én almengyldig kommunikationsmetode
- d) Idéer til kommunikationsmetoder, der ønskes afprøvet

Bilag 2: Instruktioner til base-line undersøgelsen

BASE-LINE UNDERSØGELSE

Kære projektn involverede bo- og dagtilbud.

Som vi blev enige om på vort opstartsseminar i Nyborg den 25. og 26. november 2003, skal der gennemføres en dataindsamling, før arbejdet med udvikling og afprøvning af de valgte kommunikationsmetoder går i gang.

Denne indledende dataindsamling har til formål at give os et billede af de deltagende bo- og dagtilbud som leve- og kommunikationsmiljøer. Det er også vigtigt, at vi får et første indtryk af de metoder og kompetencer, der allerede her ved starten af projektet præger det kommunikative samspil mellem brugere og personale.

Et sådant billede/indtryk af udgangspunktet for udviklingen og afprøvningen af kommunikative metoder er vigtigt for at kunne foretage en løbende vurdering og en slut-vurdering af de forandringsprocesser og resultater, som det kommende metodeafprøvningsarbejde vil skabe.

Ud over de oplysninger, vi allerede har – fra Amtets hjemmeside, fra opstartsseminaret og fra Jeres foreløbige projektbeskrivelser - vil vi bede Jer om (som aftalt i Nyborg) at foretage følgende:

- 1. Udarbejde en beskrivelse ud fra den disposition, I kan finde som bilag 1.**
- 2. Gennemføre observationer af de projektn involverede brugeres dagligdag ud fra den beskrivelse og det observationsskema, I kan finde som bilag 2.**
- 3. Fremstille en video af 10 – 20 minutters varighed af et typisk kommunikationsforløb med hver af de projektn involverede brugere.
Til hver video bedes I udarbejde en kort skriftlig kommentar, der fortæller, hvad videoen efter jeres mening viser.**

Disse beskrivelser, observationer og videoptagelser skal som aftalt udarbejdes inden selve udviklingsarbejdet går i gang og bedes sendt som anbefalet post til Pauline Hagensen, Socialt Udviklingscenter SUS, Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K. - **senest den 1. marts 2004.**

Men før I begynder at udarbejde base-line beskrivelsen, er det vigtigt, at I læser alle papirerne her grundigt igennem. Hvis der er noget, I ikke forstår eller er i tvivl om, kan vi afklare det i fællesskab under vores besøg hos Jer i slutningen af januar eller begyndelsen af februar. I kan også kontakte enten Birger Perlt (tlf. 33179148, e-mail: bp@sus.dk) eller Pauline Hagensen (tlf. 33179154, e-mail: pha@sus.dk). I skal huske at kopiere observationsskemaet i et tilstrækkeligt antal eksemplarer, før I skriver på det – men skulle det gå galt, vil der også ligge et eksemplar af dette materiale på hjemmesiden www.kommunikationsudvikling.dk .

God arbejdslyst!

Jesper Holst

Base-line undersøgelse (bilag 1)

Som en del af dataindsamlingen, der beskriver metodeudviklingsprojektets udgangspunkt, bedes I udarbejde beskrivelser med følgende indhold:

1. En kort præsentation af hver enkelt af de direkte projektinvolverede (Brugere såvel som personale).
 - Navn
 - Alder
 - Køn
 - Rolle og funktion i bo- eller dagtilbudet
 - Kortfattet skitse af centrale begivenheder i den enkeltes livshistorie (CV)

2. En kort beskrivelse af de enkelte projektinvolverede brugeres ønsker, lyster og interesser i forhold til situationer og aktiviteter¹⁹:
 - a) *Prioriteret tilvalg*: Liste over aktiviteter/situationer, som brugeren aktivt opsøger – og/eller hvorunder brugeren udviser stærke tegn på positive følelser.
 - b) *Tilvalg*: Liste over aktiviteter/situationer, hvor brugeren er samarbejdsvillig, selvom han eller hun ikke aktivt opsøger dem, og hvor brugeren viser positive følelser.
 - c) *Neutral*: Liste over aktiviteter/situationer, hvorunder brugeren sjældent udviser følelser, men forholder sig passivt og uinteresseret.
 - d) *Fravalg*: Liste over aktiviteter/situationer, som brugeren enten fysisk affinder sig med, i nogen grad modsætter sig og/eller udviser negative følelser overfor.
 - e) *Definitivt fravalg*: Liste over aktiviteter/situationer, som brugeren enten aktivt undgår og modsætter sig og/eller udviser voldsomme negative følelser overfor såsom anfald af arrigskab eller raseri.

3. En kort beskrivelse af de relationer, brugeren indgår i:
 - a) Hvilke personer opsøger brugeren aktivt - eller viser glæde ved at være sammen med?
 - b) Hvilke personer undgår brugeren at være sammen med - eller viser utryghed ved at være sammen med?

¹⁹ Beskrivelseskategorierne er hentet i David Goodes bog: "I en verden uden ord". Forlaget Systime, 2001.

4. Beskriv kort de kommunikationsformer, brugeren anvender i det kommunikative samspil med andre (anvendes forskellige kommunikationsformer i forhold til forskellige personer, beskrives alle).
5. Beskriv kort et typisk årsforløb i bo - eller dagtilbudet (stedets årsrytme, aktiviteter og traditioner).
6. Beskriv kort et typisk ugeforløb i bo – eller dagtilbudet.

Base-line undersøgelse (bilag 2)

OBSERVATION AF BRUGERENS DAGLIGDAG.

Formål

Med det formål at få et første indtryk af de involverede parter hverdagsliv med hensyn til rutiner, indflydelse og kommunikativt samvær bedes I gennemføre systematiske observationer af to dagforløb for projektinvolverede brugere. De to dagforløb er henholdsvis et hverdagsforløb og et lørdags- eller søndagsforløb.

Observationerne bedes gennemført på følgende måde:

1. Vælg 1 – 4 direkte projektinvolverede brugere, hvis dagforløb skal observeres. (Sørg for, at I har informeret brugerne om, hvad der skal ske, og sikret Jer samtykke fra alle relevante parter).
2. Udvælg de personer, der skal gennemføre observationerne. Det bør være den samme observatør, der gennemfører observationen af den enkelte brugers dagligdag.
3. Fastlæg de to dage, hvor observationerne skal finde sted for hver af de involverede brugere.
4. Observationerne gennemføres på den måde, at nedenstående observationsskema udfyldes hver halve time, fra brugerens dag begynder, og til brugerens dag slutter.
5. De udfyldte observationsskemaer sendes sammen med de øvrige baseline data i anbefalet brev til SUS senest den 1. marts 2004.

Observationsskemaets opbygning:

Observationsskemaet er opbygget på den måde, at observatøren foretager en registrering af:

- I. Baggrundsoplysninger.
- II. Tid (Dag og klokkeslæt).
- III. Sted (Hvor opholder brugeren sig?).
- IV. Aktivitet (Hvad laver brugeren?).
- V. Sociale relationer (Hvem er brugeren sammen med?).
- VI. Det kommunikative samspil (Er brugeren en del af et kommunikativt samspil?).

Ud over denne registrering, bedes observatøren foretage en række umiddelbare tolkninger af det registrerede ved at sætte x i en eller flere af de tolkningsmuligheder, der er foreslået i observationsskemaet, og eventuelt skrive uddybende kommentarer.

OBSERVATIONSSKEMA

OBSERVATION AF BRUGERENS DAGLIGDAG

I.

Baggrundsplysninger.

Bomiljø/dagtilbud: (Navn) _____

Observatør: (Navn) _____

Bruger: (Navn, kan anonymiseres) _____

II.

Tid.

Dato: _____

Klokkeslæt: _____

III.

Sted.

Registrer:

Hvor opholder brugeren sig? (Skriv kort): _____

Tolkning

1. Opholder brugeren sig sædvanligvis på dette
Sted på dette tidspunkt af dagen? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

2. Er det usædvanligt, at brugeren opholder sig
På dette sted på dette tidspunkt af dagen? ____ (Sæt x for ja)
Kommentarer: _____

3. Hvis stedet er usædvanligt, hvad er så grunden til, at
Brugeren opholder sig her? (Skriv kort): _____

IV.

Aktivitet.

Registrer:

Hvad er brugerne beskæftiget med? (Skriv kort): _____

Tolkning

A)

Brugeren beskæftiger sig med aktiviteten, fordi:

1. Han/hun har lyst? ____ (Sæt x for ja)
Kommentarer: _____

2. Han/hun ikke har andet at lave (keder sig)? ____ (Sæt x for ja)
Kommentarer: _____

3. Brugeren selv opfatter det som nødvendigt? ____ (Sæt x for ja)
Kommentarer: _____

4. Sådan gør man sædvanligvis (sædvane)? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

5. Brugeren skal (personale-bestemt)? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

Hvis der er usikkerhed om tolkningen, kan der sættes x ud for flere af tolkningsforslagene.

V.

Sociale relationer

Registrer:

Hvem er tilstede sammen med brugeren (- tilstede betyder i denne sammenhæng at være i rum med eller inden for almindelig kommunikationsrækkevidde. Observatøren er selvfølgelig tilstede, men medregnes ikke i registreringen)?

- Er brugeren alene? _____ (Sæt x for ja)

- Hvor mange andre brugere er brugeren sammen med? _____ (Antal)

- Hvor mange personer fra personalet er brugeren sammen med? _____ (Antal)

- Hvor mange personer, der hverken er brugere eller Personale, er brugeren sammen med? _____ (Antal)

Tolkning

Hvis brugeren er sammen med andre, bedes den efterfølgende del af observationsskemaet udfyldt:

A)

Har brugeren selv valgt at være sammen med de personer, brugeren er sammen med?

1) Er samværet udtryk for brugerens eget valg? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

2) Er samværet med de andre ikke udtryk for brugerens Eget valg? _____ (Sæt x for nej)

Kommentarer: _____

VI.

Kommunikativt samspil

Tolkning

A)

- 1) Er brugeren sammen med andre uden at være en del af et kommunikativt samspil? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

- 2) Er brugeren i kommunikativt samspil med en eller flere fra personalet? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

- 3) Er brugeren i kommunikativt samspil med en eller flere andre brugere? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

- 4) Er brugeren i kommunikativt samspil med andre end personalet og brugere? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

Der må selvfølgelig gerne sættes x flere steder.

B)

- 1) Er det kommunikative samspil primært fællesskabs-bekræftende (fx hygge)? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

- 2) Handler det kommunikative samspil primært om en fælles opgave, der ønskes løst? _____ (Sæt x for ja)

Kommentarer: _____

Bilag 3: Instruktioner til logbogsføring

LOGBOG

Hvad er en logbog?

Idéen med en logbog stammer fra skibsfarten, hvor skipper fører bog over de væsentlige ting, der sker om bord. På samme måde kan man føre en slags dagbog over, hvad der sker på et bosted – en logbog.

Denne logbog skal fokusere på særligt udvalgte områder. En logbog er et godt redskab til at vurdere og analysere, hvad der foregår, og hjælpe med at finde nye veje og metoder i det daglige arbejde.

Logbog i kommunikationsprojektet

I forbindelse med kommunikationsprojektet i SUS' regi vil en logbog give både de deltagende bosteder og projektgruppen i SUS et godt materiale til at følge udviklingen og analysere, hvad der sker. Vi vil derfor foreslå, at der føres logbog på de enkelte bosteder.

Fokusområder

I kommunikationsprojektet skal fokus være på:

- Kommunikationen/relationen mellem den udvalgte bruger og andre udvalgte brugere
- Kommunikationen/relationen mellem den udvalgte bruger og andre brugere
- Kommunikationen/relationen mellem den udvalgte bruger og udvalgte personaler
- Kommunikationen/relationen mellem den udvalgte bruger og øvrige personaler
- Særlige aktiviteter, der har betydning for den udvalgte brugers adfærd og kommunikation

Tidsramme og arbejdsgang

For at gøre det realistisk, foreslår vi, at logbogen føres hver onsdag, gerne på et møde, hvor flere projektinvolverede medarbejdere deltager. En projektinvolveret medarbejder udpeges til at være ansvarlig for at føre logbogen, som SUS køber til jer.

På mødet opsummeres den forløbne uge. Observationerne diskuteres, og gruppen reflekterer. Vi foretrækker, at I nedfælder observationerne og refleksionerne skriftligt, men i tidsnød kan I også indtale jeres observationer og tanker på diktafonen. I så fald skal vi blot have det at vide, så vi kan planlægge udskrivningen af båndene. Det er også vigtigt, at I husker, at det er et kollektivt projekt at føre logbog, selvom I bruger diktafon.

Nogle af jer vil måske finde det godt hver især at tage noter løbende, mens projektet er i gang. Det er I naturligvis også meget velkomne til, hvis blot I husker at samle op i fællesskab hver onsdag.

Bostedet bliver så kontaktet af SUS hver fredag, hvor vi vil spørge til, hvordan det går med projektet, om I har brug for støtte af nogen art med mere. For at holde fingeren på pulsen med hensyn til jeres projekt vil vi hver anden måned samle logbøgerne ind, kopiere dem og sende dem tilbage til jer.

Indhold

Hver onsdag besvares nedenstående spørgsmål. I må selv bestemme rækkefølgen alt efter, hvad I finder mest naturligt:

Bosted _____

Beboer _____

- 1) Er der sket noget i kommunikationsprojektet – stort som småt (- og kan anvendelsen af en bestemt metode have bidraget hertil)?

- 2) Hvorfor skete det, og hvilken betydning vil det få fremover (herunder også for den videre anvendelse af metoden)?

- 3) Hvad har I iagttaget af forandringer mellem den udvalgte bruger og andre brugere?

- 4) Hvad har I iagttaget af forandringer mellem den udvalgte bruger og personalet?

- 5) Er der sket noget i tilknytning til projektet, der har forandret personalets indbyrdes relationer og/eller hverdagens praksis?

- 6) Hvad har undret jer mest siden sidst?

- 7) Hvad kan man "lære" af det – hvilke idéer giver det til det fortsatte projektarbejde?

Logbog skrevet af _____

Dato _____

Bilag 4: Spørgeskemaer og interviewguide til den afsluttende evaluering

SPØRGESKEMA

Bomiljøets evaluering af det gennemførte kommunikationsmetode udviklingsprojekt

Direkte projektinvolverede medarbejdere.

Baggrundsoplysninger

1. Bomiljøets navn. _____

2. Hvilke kommunikationsmetoder har I forsøgt at afprøve og udvikle i forhold til de projektinvolverede beboere? (Videoanalyse, talemaskine, digitalfotos osv.)

Beboer 1. Skriv kort

Beboer 2. Skriv kort

Beboer 3. Skriv kort

Beboer 4. Skriv kort

3. Hvilke mål har I haft i forhold til udvikling af kommunikationen med den enkelte projektinvolverede bruger?

Beboer 1. Skriv kort (Den samme beboer 1 som ovenfor i spørgsmål 2)

Beboer 2. Skriv kort (Den samme beboer 2 som ovenfor i spørgsmål 2)

Beboer 3. Skriv kort (Den samme beboer 3 som ovenfor i spørgsmål 2)

Beboer 4. Skriv kort (Den samme beboer 4 som ovenfor i spørgsmål 2)

Vurdering af udviklingsprojektets resultater.

4. Lykkedes det, efter din mening, at nå de mål, I havde sat jer, for kommunikations-metodeudviklingen i forhold til hver enkelt projektinvolveret bruger?

Beboer 1 (Den samme beboer 1 som ovenfor i spørgsmål 2 og 3)
sæt x

a. Ja___

b. Nej, ikke helt___

c. Nej, slet ikke___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

d. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

e. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes?
Skriv kort

Beboer 2 (Den samme beboer 2 som ovenfor i spørgsmål 2 og 3)
sæt x

a. Ja___

b. Nej, ikke helt___

c. Nej, slet ikke___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

d. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

e. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes?
Skriv kort

Beboer 3 (Den samme beboer 3 som ovenfor i spørgsmål 2 og 3)
sæt x

a. Ja___

b. Nej, ikke helt___

c. Nej, slet ikke___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

d. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

e. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes?
Skriv kort

Beboer 4 (Den samme beboer 4 som ovenfor i spørgsmål 2 og 3)
sæt x

a. Ja___

b. Nej, ikke helt___

c. Nej, slet ikke___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

d. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

e. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes?
Skriv kort

5. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye sider ved de projektinvolveredes beboeres samspil i forhold til medarbejderne?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

- c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring de projektinvolverede beboeres samspil med medarbejderne, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

6. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye eller overraskende sider ved de projektinvolveredes beboeres samspil i forhold til andre beboere?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

- c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring med de projektinvolverede beboeres samspil med de øvrige beboere, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

7. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye eller overraskende sider ved de projektinvolveredes beboeres samspil med familie og andre uden for bomiljøet?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

- c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring de projektinvolverede beboeres samspil med familie og andre uden for bomiljøet, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

8. Hvordan oplever du kommunikationen og kommunikationsudviklingen med den enkelte projektinvolverede beboer her ved afslutningen af projektet med hensyn til:

Sæt x ved hvad der bedst passer for hver enkelt af de projektinvolverede beboere.

| 1. Det at informere beboerne? (f.eks om hvad der skal ske osv.) | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| a. Det er blevet meget lettere/bedre | | | | |
| b. Det er blevet noget lettere/bedre | | | | |
| c. Der er ikke sket ændringer | | | | |
| d. Det er blevet sværere | | | | |
| | | | | |
| 2. Det at forstå beboernes måde at udtrykke behov og ønsker? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a) Det er blevet meget lettere/bedre | | | | |
| b) Det er blevet noget lettere/bedre | | | | |
| c) Der er ikke sket ændringer | | | | |
| d) Det er blevet sværere | | | | |
| | | | | |
| 3. Det at kommunikere om følelser? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a) Det er blevet meget lettere/bedre | | | | |
| b) Det er blevet noget lettere/bedre | | | | |
| c) Der er ikke sket ændringer | | | | |
| d) Det er blevet sværere | | | | |
| | | | | |
| 4. Det at kommunikerer om oplevelser? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a) Det er blevet meget lettere/bedre | | | | |
| b) Det er blevet noget lettere/bedre | | | | |
| c) Der er ikke sket ændringer | | | | |
| d) Det er blevet sværere | | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 5. Hvem der tager initiativ til kommunikation? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a) Jeg tager initiativ til kommunikation | | | | |
| b) Oftest tager jeg initiativ, men beboeren tager også initiativ | | | | |
| c) Beboeren og jeg tager lige ofte initiativ | | | | |
| d) Oftest tager beboeren initiativ men jeg tager også | | | | |
| e) Beboeren | | | | |
| 6. Hvordan har det at tage initiativ til kommunikation udviklet sig i løbet af udviklingsprojektet ? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a) Jeg tager i højere grad initiativ | | | | |
| b) Beboeren tager i højere grad initiativ | | | | |
| c) Både beboer og jeg tager i højere grad initiativ | | | | |
| d) Der er ikke sket ændringer | | | | |
| e) Jeg tager i mindre grad initiativ | | | | |
| f) Beboeren tager i mindre grad initiativ | | | | |
| g) Både beboer og jeg tager i mindre grad initiativ | | | | |
| 7. Hvem der bestemmer hvad der kommunikerer om? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Jeg bestemmer, hvad der kommunikerer om | | | | |
| b. Oftest bestemmer jeg, men beboeren bestemmer også | | | | |
| c. Beboeren og jeg bestemmer lige meget | | | | |
| d. Oftest bestemmer beboeren, men jeg bestemmer også | | | | |
| e. Beboeren | | | | |
| 8. Er der sket ændringer, hvad angår hvem der bestemmer, hvad der kommunikerer om i løbet af udviklingsprojektet? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Jeg bestemmer i højere grad | | | | |
| b. Beboeren bestemmer i højere grad | | | | |
| c. Der er ikke sket ændringer, hvad angår, hvem der bestemmer, hvad der kommunikerer om | | | | |
| 9. Hvem der styrer kommunikationen mellem medarbejder og beboer? (forstået som hvem der styrer, hvis tur det er, til at udtrykke sig) | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Det styrer jeg | | | | |
| b. Oftest styrer jeg, men beboeren styrer også | | | | |
| c. Lige så ofte beboeren som mig | | | | |
| d. Oftest styrer beboeren, men jeg styrer det også | | | | |
| e. Beboeren | | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 10. Har udviklingsprojektet medført ændringer med hensyn til hvem der styrer kommunikationen? (stadig forstået som hvem der styrer, hvis tur det er, til at udtrykke sig) | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Jeg styrer i højere grad | | | | |
| b. Beboeren styrer i højere grad | | | | |
| c. Der er ikke sket ændringer hvad angår, hvem der styrer kommunikationen | | | | |
| | | | | |
| 11. Hvem der bestemmer hvornår kommunikationen skal afsluttes? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Det bestemmer jeg | | | | |
| b. Det bestemmer jeg som regel, men sommetider er det beboeren, der bestemmer | | | | |
| c. Vi bestemmer lige ofte | | | | |
| d. Oftest bestemmer beboeren | | | | |
| e. Det bestemmer beboeren | | | | |
| | | | | |
| Har udviklingsprojektet medført ændringer med hensyn til hvem der bestemmer hvornår kommunikationen skal afsluttes? | Beboer 1 Sæt x hvis ja | Beboer 2 Sæt x hvis ja | Beboer 3 Sæt x hvis ja | Beboer 4 Sæt x hvis ja |
| a. Jeg bestemmer i højere grad | | | | |
| b. Beboeren bestemmer i højere grad | | | | |
| c. Der er ikke sket ændringer hvad angår hvem der afslutter kommunikationen | | | | |

9. Hvilke ændringer oplever du, at kommunikationsprojektet har haft med hensyn til:

a. De involverede beboeres hverdagsliv? Noter de 3 vigtigste ændringer.

1. _____

2. _____

3. _____

b. De involverede beboeres indflydelse på eget liv? Noter de 3 vigtigste ændringer

1. _____

2. _____

3. _____

c. Dit arbejde med beboerne? Noter de 3 vigtigste ændringer

1. _____

2. _____

3. _____

10. Prøv kort at give dit bud på hvordan de projektinvolverede brugere har oplevet det at være med i kommunikationsprojektet?

Beboer 1. Skriv kort

Beboer 2. Skriv kort

Beboer 3. Skriv kort

Beboer 4. Skriv kort

11. Hvad har du selv fået ud af projektet i form af ny viden og ændrede holdninger til det socialpædagogiske arbejde med beboerne? Skriv kort

12. Hvad har du oplevet som de største barrierer og forhindringer i dit arbejde med at gennemføre projektet? Skriv kort

13. Oplever du, at kommunikationsudviklingsprojektet har haft en indflydelse på det samlede bomiljøes måde at fungere på hvad angår:
(Her skal du ikke kun tænke på de direkte projektinvolverede beboere og medarbejdere, men på hele det miljø, som botilbudet udgør)

1. Planlægningen af arbejdet?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på bomiljøets arbejdsplanlægning

2. Det daglige socialpædagogiske arbejde med bomiljøets beboere?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på det daglige socialpædagogiske arbejde i bomiljøet

3. Holdninger til det at arbejde med samspil og kommunikation?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på det at arbejde med samspil og kommunikation

14. Er der planer om at fortsætte arbejdet med udvikling af kommunikationsmetoder i forhold til beboerne, her efter projektets ophør?

1. Har du planer?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort dine planer.

2. Har I planer i det hus eller den afdeling, hvor du arbejder?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort jeres planer.

3. Har I planer, der omfatter hele bomiljøet?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort jeres planer.

15. Da vi på SUS selvfølgelig gerne vil lære af de projekter, vi er involverede i, vil vi her til sidst bede dig om at kommentere den måde, hvorpå SUS har gennemført det samlede projekt. Det drejer sig både om den måde, hvorpå projektet har været organiseret, samt de projektaktiviteter, som SUS har stået for i form af seminarer, konsulentbesøg, temadage, hjemmeside osv.

SPØRGESKEMA

Bomiljøets evaluering af det gennemførte kommunikationsmetode udviklingsprojekt

Ikke direkte projekter involverede medarbejder i huset/afdelingen.

Involvering i projektaktiviteter

1. Bomiljøets navn. _____

2. Har du været involveret i aktiviteter i forbindelse med gennemførelsen af SUS kommunikationsprojektet?

Sæt x

a. Nej___

b. Ja___

c. Hvis ja, beskriv kort de udviklingsaktiviteter, du har været inddraget i.

3. Oplever du, at du i løbet af projektperioden er blevet tilstrækkelig informeret omkring projektgruppens arbejde med udviklingsprojektet?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis du har svaret nej og hvis du har ideer til, hvordan det kunne have været sikret, at du blev holdt bedre orienteret om projektets forløb, bedes du kort skrive dine ideer her.

4. Oplever du at have haft tilstrækkelige muligheder for at diskutere projektet og projektgruppens erfaringer med projektgruppen i løbet af projektperioden?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis du har svaret nej og hvis du har ideer til hvordan du kunne have været bedre inddraget i diskussioner og erfaringsudveksling i løbet af projektperioden, bedes du kort skrive dine ideer her:

5. Opstod der i forbindelse med gennemførelsen af SUS kommunikationsprojektet problemer, hvis løsning efter din mening krævede at alle medarbejdere i huset/afdelingen blev involveret?

Sær x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort, hvad det var for problemer, der opstod

Vurdering af kommunikationsudviklingsprojektets resultater

6. Lykkedes det, efter din mening, for de projektinvolverede i huset/afdelingen at nå de mål, de havde sat sig?

Sæt x

a. Ved ikke___

b. Ja___

c. Nej, ikke helt___

d. Nej, slet ikke___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

e. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

f. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes?
Skriv kort

7. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye eller overraskende sider ved de projektninvolveredes beboeres samspil i forhold til medarbejderne?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring de projektninvolverede beboeres samspil med medarbejderne, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

8. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye eller overraskende sider ved de projektninvolveredes beboeres samspil i forhold til andre beboere?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

- c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring med de projektinvolverede beboeres samspil med de øvrige beboere, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

9. Har du i arbejdet med kommunikationsmetodeudviklingen oplevet nye eller overraskende sider ved de projektinvolveredes beboeres samspil med familie og andre uden for bomiljøet?
Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

Hvis ja bedes du svare på følgende spørgsmål:

- c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring de projektinvolverede beboeres samspil med familie og andre uden for bomiljøet, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

10. Hvilke ændringer oplever du, at kommunikationsprojektet har haft med hensyn til:

a. De involverede beboeres hverdagsliv? Skriv kort.

b. De involverede beboeres indflydelse på eget liv? Skriv kort

c. Dit arbejde i forhold til de involverede beboerne? Skriv kort

11. Har du fået noget ud af, at projektet er blevet gennemført i jeres hus/afdeling i form af ny viden og ændrede holdninger til det socialpædagogiske arbejde med beboerne?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

c. Hvis du svarer ja, bedes du kort beskrive, hvad du har fået ud af projektet med hensyn til ny viden og ændrede holdninger.

12. Oplever du, at kommunikationsudviklingsprojektet har haft en indflydelse på husets/afdelingens måde at fungere på, hvad angår:

1. Planlægning af arbejdet?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

c. Hvis ja, beskriv kort, hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på husets/afdelingens arbejdsplanlægning.

2. Det daglige socialpædagogiske arbejde med husets/afdelingens beboere?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

c. Hvis ja, beskriv kort, hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på det daglige socialpædagogiske arbejde i huset/afdelingen.

3. Holdninger til det at arbejde med samspil og kommunikation?

Sæt x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort, hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på husets/afdelingens holdninger til det at arbejde med samspil og kommunikation.

13. Forsøg kort at give dit bud på hvordan de projektinvolverede brugere har oplevet det at være med i kommunikationsprojektet?

Beboer 1. Skriv kort

Beboer 2. Skriv kort

Beboer 3. Skriv kort

Beboer 4. Skriv kort

SPØRGESKEMA

Bomiljøets evaluering af det gennemførte kommunikationsmetode udviklingsprojekt

Bomiljøets leder samt den leder der har støttet udviklingsprojektet i det daglige.

Lederrolle og lederopgaver

1. Bomiljøets navn. _____

2. Du bedes kort beskrive din rolle og dine opgaver i forbindelse med gennemførelsen af SUS kommunikationsprojektet. Skriv kort.

3. Er der i bomiljøet i perioden fra sommeren 2003 og frem til i dag blevet arbejdet med gennemførelsen af andre udviklingsprojekter end SUS kommunikationsprojektet?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej___

c. Hvis ja, skriv titlen samt et par stikord, der beskriver de andre projekter, der har været arbejdet med i projektperioden.

4. Opstod der i forbindelse med gennemførelsen af SUS kommunikationsprojektet problemer, som du som leder måtte medvirke til at løse?

Sær x

a. Ja___

b. Nej___

c. Hvis ja, beskriv kort, hvad det var for problemer der opstod.

5. Har du medvirket til at tage initiativer, der har haft til formål at sikre, at de direkte projektinvolveredes resultatet og erfaringer blev spredt og formidlet til andre ansatte i bomiljøet?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort de initiativer til spredning, du har medvirket til at tage. Skriv kort.

6. Har du nogen forestillinger om eller ideer til hvordan amtet kunne bruge jeres erfaringer fra kommunikationsprojektet?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort dine ideer og overvejelser.

7. Har du medvirket til at tage initiativer, der har til formål at sikre, at der fortsat arbejdes med udvikling af de kommunikative kompetencer i bomiljøet her efter SUS projektets afslutning?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort de initiativer, du har medvirket til at tage for at sikre fortsat udvikling af de kommunikative kompetencer i bomiljøet.

Vurdering af kommunikationsudviklingsprojektets resultater

8. Lykkedes det, efter din mening, for de projektinvolverede i bomiljøet at nå de mål, de havde sat sig? sæt x

a. Ja ___

b. Nej, ikke helt ___

c. Nej, slet ikke ___

Hvis dit svar var: (nej, ikke helt) eller (nej, slet ikke) bedes du besvare de følgende 2 spørgsmål.

d. Hvad var det, der ikke helt lykkedes? Skriv kort

e. Hvad er efter din mening grunden eller grundene til, at det ikke helt lykkedes? Skriv kort

9. Har du i forbindelse, med gennemførelsen af kommunikationsprojektet oplevet nye eller overraskende sider ved de projektinvolverede beboeres og medarbejderes samspil?

Sæt x

a. Ja ____

b. Nej ____

Hvis ja, bedes du svare på følgende spørgsmål:

c. Beskriv kort, hvilke nye eller overraskende forhold omkring samspillet, du har oplevet i løbet af udviklingsarbejdet?

10. Hvilke ændringer oplever du, at kommunikationsprojektet har haft med hensyn til:

De involverede beboeres hverdagsliv? Skriv kort.

De involverede beboeres indflydelse på eget liv? Skriv kort

Dit arbejde som leder? Skriv kort

11. Hvad har du selv fået ud af projektet i form af ny viden og ændrede holdninger til det socialpædagogiske arbejde med beboerne? Skriv kort

12. Hvad har du oplevet som de største barrierer og forhindringer i arbejdet med at gennemføre projektet?
Skriv kort

13. Oplever du, at kommunikationsudviklingsprojektet har haft en indflydelse på det samlede bomiljøets måde at fungere på, hvad angår:

1. Planlægning af arbejdet?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort, hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på bomiljøets arbejdsplanlægning.

2. Det daglige socialpædagogiske arbejde med bomiljøets beboere?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på det daglige socialpædagogiske arbejde i bomiljøet

3. Holdninger til det at arbejde med samspil og kommunikation?

Sæt x

a. Ja ___

b. Nej ___

c. Hvis ja, beskriv kort, hvordan kommunikationsprojektet har haft indflydelse på det at arbejde med samspil og kommunikation

14. Da vi på SUS selvfølgelig gerne vil lære af de projekter, vi er involverede i, vil vi her til sidst bede dig om at kommentere den måde, hvorpå SUS har medvirket til gennemførelse af det samlede projekt. Det drejer sig både om den måde, hvorpå projektet har været organiseret, samt de projektaktiviteter, som SUS har stået for i form af seminarer, konsulentbesøg, temadage, hjemmeside osv.

INTERVIEWGUIDE

BOMILJØETS EVALUERING AF DET GENNEMFØRTE KOMMUNIKATIONS- UDVIKLINGSPROJEKT

INTERVIEWTEMAER

- 1. Den valgte kommunikationsmetode generaliserbarhed? (Muligheder og begrænsninger)**
 - a. Vil I bruge den afprøvede metode i fremtiden i forhold til den beboer i har arbejdet med?
 - b. Vil I bruge den afprøvede metode i fremtiden i forhold til andre beboere
 - c. Hvad oplever I som den afprøvede metodes styrke?
 - d. Hvad oplever I som den afprøvede metodes begrænsninger?
 - e. Hvad giver den brugte metode primært mulighed for at udvikle: (Information, instrumentel kommunikation, social kommunikation)
 - f. Hvilke overvejelser vil I gøre jer før I anvender metoden?

- 2. Effekter i forhold til professionsforståelse, samvær og holdninger til beboerne**
 - a. Har I oplevet ændringer i forhold til jeres samvær med de projekterinvolverede beboere
 - b. Har I oplevet ændringer i forhold til jeres holdninger og prioriteringer til de projekterinvolverede beboere
 - c. Har I oplevet ændringer i de projekterinvolverede beboeres indflydelse i dagligdagen og i handleplanssammenhænge
 - d. Hvem tager oftest initiativ til kommunikationen? Har det ændret sig i forbindelse med projektet?
 - e. Hvem bestemmer hvad der skal kommunikeres om? Har det ændret sig i forbindelse med projektet?
 - f. Hvem bestemmer hvis tur det er til at udtrykke sig? Har det ændret sig i forbindelse med projektet?

- 3. Effekter i bomiljøets organisationskultur**
 - a. Har projektet medført generelle ændringer i det pædagogiske arbejde i huset? I bomiljøet?
 - b. Har projektet medført generelle ændringer i dagligdagens organisering i huset? I bomiljøet?
 - c. Har projektet medført generelle ændringer i personale/beboer samværsformer?
 - d. Har projektet medført generelle ændringer i beboer/beboer samværsformer?
 - e. Har projektet medført generelle ændringer i de pædagogiske holdninger og prioriteringer i huset? I bomiljøet?

- 4. Forankring i fremtiden**
 - a. Hvad har I gjort for at sprede jeres projekterfaringer til resten af huset, til bomiljøet?
 - b. Hvad er der gjort for at sikre at de indvundne projekterfaringer kan udnyttes i det fremtidige pædagogiske arbejde?
 - c. Har I oplevet modstand i forhold til det at sprede og bruge projekterfaringerne i huset? I bomiljøet?
 - d. Vil projektet efter jeres mening sætte sig spor i det fremtidige pædagogiske arbejde i huset? i bomiljøet? Hvilke?
 - e. Har I forestillinger om eller ideer til hvordan kan jeres projekterfaringer kan nyttiggøres i forhold til amtets andre bomiljøer?

- 5. Opmuntringer og vanskeligheder**
 - a. Hvad har efter jeres mening været de største opmuntringer i arbejdet med at gennemføre projektet?
 - b. Hvad har efter jeres mening været de største vanskeligheder i arbejdet med at gennemføre projektet?
 - c. Er der noget I ville have grebet an på en anden måde hvis I skulle starte udviklingsprojektet i dag? Hvad?

- 6. Uddannelse**
 - a. Hvordan vurderer i behovet for at viden om og holdninger til kommunikation med mennesker uden verbalt sprog indgår i den pædagogiske grunduddannelse?
 - b. Har I nogle forestillinger om og ideer til hvordan kommunikation og kommunikationsudvikling kunne indgå i uddannelsesmæssige sammenhænge?

Bilag 5: Samtykkeerklæringer

Her følger nogle holdningsmæssige betragtninger om indhentelse af samtykkeerklæringer samt en række praktiske anvisninger til, hvordan det kan/bør gribes an. Det kan måske ved første øjekast se ud, som om vi 'skyder gråspurve med kanoner', når vi gør os så megen umage med at få indhentet samtykkeerklæringer på en god og holdbar måde – men for os at se hænger det også sammen med den kommunikative grundholdning, der ligger bag projektet.

Hensigten med at gøre en del ud af at få indhentet samtykkeerklæringer fra de brugere, der skal deltage i projektet, er tredobbelt: For det første ligger det bag vores tilgang til mennesker med kommunikative vanskeligheder, at svært handicappede mennesker naturligvis skal respekteres på lige fod med alle andre, og at deres egne meninger og tilsagn derfor også er afgørende for deltagelse i et projekt. For det andet vil processen med at indhente samtykkeerklæringer efter al sandsynlighed involvere en lang række mennesker, herunder pårørende, der så får kendskab til projektet og dermed kan være med til at 'trække på samme hammel'. Og for det tredje sikrer det, at I som medarbejdere også kan bevæge Jer på sikker grund under projektforsløbet – Jeres retssikkerhed er jo også vigtig.

Som I alle ved (til hudløshed, sikkert!) er grundlaget for Servicelovens bestemmelser respekten for individets integritet, uanset den enkeltes psykiske funktionsevne. Både holdningsmæssigt og retligt er udgangspunktet derfor princippet om den personlige friheds ukrænkelighed.

Servicelovens § 67 fastslår, at der i forhold til voksne mennesker med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer skal ydes en særlig indsats. Formålet hermed er at forbedre den enkelte brugers sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder, men også at forbedre mulighederne for den pågældendes livsudfoldelse. Men selvom deltagelse i et projekt som Kommunikationsudvikling netop søger at øge den enkelte brugers selv- og medbestemmelse, værdighed og sociale tryghed samt på sigt forbedre vedkommendes generelle handlemuligheder og livsvilkår – så skal det alligevel fastslås, at **omsorgsplikten ikke i sig selv giver grundlag for at inddrage udvalgte brugere i projektet**. Princippet om den personlige friheds ukrænkelighed indebærer m.a.o., at inddragelse af en bruger i projektet som udgangspunkt forudsætter, at den pågældende er indforstået med at ville deltage og accepterer, at projektets resultater (naturligvis i anonymiseret form) gøres offentligt tilgængelige.

Hele problemet med samtykkeerklæringer ligger i at få afklaret, hvorledes man kan sikre retssikkerheden for - og samtidig - yde optimal støtte til brugere, som på grund af

betydeligt og varigt nedsat psykisk funktionsevne ikke er i stand til selv at tage vare på egen tilværelse, og som ofte ikke er i stand til at give et gyldigt samtykke – fordi de måske ikke forstår indholdet eller måske ikke kan overskue konsekvenserne.

Informeret samtykke

De spørgsmål, der kan opstå i forhold til inddragelse af en bruger i projekt Kommunikationsudvikling, drejer sig især om information og samtykke til deltagelse (og efterfølgende formidling af projektets resultater). Det drejer sig om retten til selv at bestemme, om man ønsker at deltage. Enhver form for inddragelse kræver således et samtykke fra brugeren på grundlag af fyldestgørende information om projektet (formål, varighed, struktur og form for deltagelse) – et informeret samtykke. Men et samtykke til inddragelse og deltagelse er kun gyldigt, hvis brugeren er i stand til at forstå den information, der bliver givet, og i stand til at træffe en beslutning på det grundlag.

Der kan kun opstilles meget overordnede retningslinier for, hvornår en bruger, der samtykker, kan siges at have forstået sit samtykke, dvs. være habil i forhold til det, vedkommende har samtykket i. Der kan ikke opstilles en fast aldersgrænse, ligesom vurderingen af brugerens habilitet afhænger af en konkret vurdering af vedkommendes fysiske og psykiske tilstand. For at gøre det hele endnu mere indviklet, må vurderingen også være afhængig af karakteren og intensiteten af de udviklingstiltag, I påtænker at iværksætte overfor brugeren - jo alvorligere eller mere omfattende udviklingsaktiviteterne er for vedkommendes hverdag, jo mere vigtigt er det at sikre sig, at brugeren har forstået sit samtykke.

Hvad er et gyldigt samtykke

Et samtykke er en udtrykkelig eller stiltiende tilkendegivelse om, at en handling godt må foretages. Gyldigheden af et samtykke forudsætter, at det foreligger inden den handling eller undladelse, der er givet samtykke til, udføres. Det er en forudsætning, at vedkommende bruger klart forstår, hvad samtykket indebærer. Der kan være tale om brugere, som modsætter sig at deltage, eller brugeren kan mangle evnen til at give informeret samtykke. Manglende evne til at give informeret samtykke kan forekomme hos brugere, der ikke er i stand til at tage stilling til spørgsmålet, eller hos brugere som forholder sig helt passivt til spørgsmålet om deltagelse eller hos brugere, der hverken ønsker at give udtryk for et ja eller nej.

Et gyldigt samtykke kan foreligge i form af

- Et *udtrykkeligt* samtykke, hvor der klart gives udtryk for, at man er indforstået med den pågældende handling. Det kan foreligge skriftligt eller mundtligt.

- Et *stiltiende* samtykke, hvor den enkeltes signaler og opførsel må tolkes således, at der foreligger et samtykke. For personer med nedsat psykisk funktionsevne kræver det, at man har et godt kendskab til den pågældende person.

Et samtykke omfatter derimod aldrig *passivitet*. Spørgsmålet om, hvornår en person kan siges at forholde sig passivt, kan kun afklares i det enkelte tilfælde - men passivitet må aldrig forveksles med frivillig medvirken.

Et af kriterierne for at deltage som bruger i projekt Kommunikationsudvikling er som bekendt, at vedkommende (udover at have en betydeligt nedsat psykisk funktionsevne) intet verbalt ekspressivt sprog har - eller i hvert fald kun et begrænset. Vedkommende bruger vil derfor ofte udtrykke ønsker og holdninger på andre måder - og dette bør selvfølgelig betragtes og respekteres på præcis samme måde, som hvis vedkommende havde sagt eller skrevet det. I prøver ustandselig at forstå signaler og følelser hos de brugere, I har med at gøre (også selv om I af og til bliver usikre på, om fortolkningen nu også er rigtig). I har et godt kendskab til de brugere, I giver støtte, og er efterhånden blevet vant til at aflæse og afkode deres ønsker og meninger - sikkert så meget, at I mange gange ikke tænker nærmere derover. Når det drejer sig om at tolke, om en bruger giver sit samtykke eller ej, er det imidlertid **vigtigt i samtykkeerklæringen at beskrive, hvilke signaler der skal forstås som et ja (eller et nej) - og hvorfor disse signaler skal forstås sådan.**

Hypotetisk samtykke

Er der tale om en bruger, som ikke er i stand til at give udtryk for sine ønsker, men hvor man antager, at den pågældende ville have samtykket, hvis det havde været muligt, eller handler man udelukkende på baggrund af fravær af modstand, er der ikke tale om gyldigt samtykke. Der er altså ikke noget, der hedder et hypotetisk samtykke!

Stedfortrædende samtykke

Serviceovens § 67 a, stk. 2 præciserer, at det er nødvendigt at få det bedst mulige grundlag for den støtte, der skal gives. Det er derfor vigtigt at inddrage andre, der har et nært kendskab til den pågældende bruger, i beslutningsprocessen. Det kan være en pårørende (måske endog en ægtefælle), en værge eller andre, som er i nær kontakt med brugeren, som kender den pågældende godt, og som kan varetage den hans/hendes interesser.

Hvis brugeren varigt mangler evnen til at give et informeret samtykke - f.eks. på grund af nedsat psykisk funktionsevne, hvad enten denne tilstand er opstået ved fødslen eller senere – kan de nærmeste pårørende, f.eks. forældre, søskende, voksne børn, andre slægtninge eller en anden person, som vedkommende er nært knyttet til, i mange tilfælde

give samtykke til deltagelse i projektet. Hvis der er udpeget en personlig værge, der har kompetence til at træffe en sådan beslutning, kan denne naturligvis også give samtykke til deltagelse. De nærmeste pårørende eller værgen skal således have den information, som den pågældende bruger ellers skulle have haft.

Hvis en voksen bruger, der ikke selv er i stand til at give samtykke til deltagelse, i ord eller handling tilkendegiver, at vedkommende ikke vil deltage, kan man, uanset samtykke fra de nærmeste pårørende eller en værge, ikke gennemtvinge deltagelsen.

Ingen pårørende eller værge mv.

I relation til sundhedsmæssig behandling og pleje er der fastsat regler for de situationer, hvor der ikke er nærmeste pårørende eller en værge. Her kan man gennemføre en påtænkt behandling, hvis en uafhængig sundhedsperson, som ikke tidligere har været involveret i behandlingen af en patient, giver sin tilslutning hertil. Hvis behandlingen er af mindre indgribende karakter med hensyn til omfang og varighed, kan sundhedspersonen dog (i situationer uden pårørende eller værge) umiddelbart gennemføre behandlingen. Disse regler kan ikke overføres på deltagelse i udviklingsprojekter inden for det sociale område – ej heller selvom man får det formuleret i fx en handleplan.

Kan samtykket tages tilbage

Et enkelt afslag - en eller anden dag - på at ville være med til de planlagte aktiviteter, behøver ikke at indebære et totalt afslag på at ville deltage fremover. Der kan være tale om et situationsbestemt fravalg, og det bør selvfølgelig som udgangspunkt fuldt ud respekteres. Fravalget kan være udtryk for, at den måde, aktiviteten eller valget her og nu er tilbudt på, bør ændres. Så gælder det med andre ord om "at kridte skoene" og finde ud af, hvorfor vedkommende bruger ikke har lyst til at deltage – og om det eventuelt blot skyldes, at I skulle have grebet tingene anderledes an i lige denne her situation. Men der vil også være situationer, hvor en individuel og konkret vurdering samt professionalisme peger på, at man efter få minutter godt kan gentage sit tilbud, uanset om den pågældende bruger har takket nej eller på anden måde givet udtryk for, at vedkommende absolut ikke deler opfattelsen af, hvordan situationen bør forløbe.

Foretager den pågældende bruger imidlertid generelt et bevidst og aktivt fravalg af Jeres tilbud om deltagelse, skal dette fravalg respekteres. Eller sagt meget kort: **Viser en bruger, der af Jer er udvalgt til at deltage i projektet, generelt fra starten og gentagne gange derefter ulyst eller uvilje til at ville engagere sig i de aktiviteter, I igangsætter, må dette fortolkes som et klart nej.**

Brugerens inddragelse

Selv om brugeren ikke kan give samtykke til deltagelse, skal vedkommende informeres og inddrages i drøftelserne vedrørende sin deltagelse i projektet, i det omfang vedkommende forstår situationen. Brugerens tilkendegivelser skal, i det omfang de er aktuelle og relevante, tillægges betydning.

Så derfor - vedlægger vi her to samtykkeerklæringer: én der drejer sig om at sige ja til at ville deltage, og én der handler om godkendelse af, at projektets resultater må offentliggøres (men naturligvis i anonymiseret form). Og endelig vedlægger vi også et sæt etiske spilleregler for projektførelsen, som vi håber og tror på, at I kan erklære jer enige i!!

Når I har fået udfyldt samtykkeerklæringerne, vil vi bede jer sende os en fotokopi - og så skulle det spørgsmål være på plads.

Samtykkeerklæring - deltagelse

Jeg, _____, cpr.nr. _____

siger ja til at være med i projektet "Udvikling af metoder til kommunikation med svært handicappede mennesker uden ekspressivt verbalt sprog".

- jeg har fået at vide, at jeg i projektet skal prøve at kommunikere (tale sammen) med pædagogerne, dér hvor jeg bor, på en ny måde. Måden gør, at jeg fremover nemmere kan fortælle, hvad jeg ønsker, og hvad jeg har lyst til.

Navne på de pædagoger, der deltager i projektet:

- jeg har også fået forklaret, hvad jeg skal gøre i projektet, og hvordan projektet skal forløbe.
- og endelig har jeg også fået at vide, at jeg hele tiden kan sige nej til at være med mere i projektet.

Sted og dato

Navn og underskrift

Værge/pårørende/nærtstående

Undertegnede forstander for botilbudet _____ erklærer herved, at tilsagn om at ville deltage er givet med udgangspunkt i dækkende og fyldestgørende information om projektets formål og forløb.

Information og forklaringer er givet af det personale, der omgiver den pågældende bruger til hverdag, og som også indgår i projektet. Projektets formål og forløb samt indholdet af denne samtykkeerklæring er forklaret for brugeren som angivet i vedlagte bilag underskrevet af de nævnte pædagoger. I bilaget er der ligeledes redegjort for, hvilke signaler og væremåder medarbejderne har tolket som et gyldigt samtykke, og hvorfor netop disse signaler og væremåder kan tolkes sådan.

Relevante pårørende, værger eller andre nærtstående er ligeledes blevet informeret om projektet og om deres slægtnings samtykke, herunder hvorledes det er afgivet og fortolket.

Sted og dato

Navn og underskrift

Samtykkeerklæring - formidling

Jeg, _____, cpr.nr. _____

deltager i projektet "Udvikling af metoder til kommunikation med svært handicappede mennesker uden ekspressivt verbalt sprog".

- jeg har fået at vide, at jeg i projektet skal prøve at kommunikere (tale sammen) med pædagogerne, dér hvor jeg bor, på en ny måde. Måden gør, at jeg fremover nemmere kan fortælle, hvad jeg ønsker, og hvad jeg har lyst til.

Navne på de pædagoger, der deltager i projektet:

- jeg har også fået at vide, at de pædagoger, der deltager i projektet fra det sted, hvor jeg bor, skal skrive og fortælle om projektet. Pædagogerne skal skrive og fortælle om, hvordan jeg bruger den ny måde. De skal også skrive og fortælle om, hvad jeg laver, dér hvor jeg bor. Og også om, hvad jeg laver sammen med andre, der bor samme sted som jeg. Pædagogerne skriver og fortæller på møder, på en lukket hjemmeside og i rapporter.
- og endelig har jeg også fået at vide, at man kun kan læse og høre om mig i forbindelse med projektet, hvis jeg giver lov til det.

Jeg giver tilladelse til, at _____ Amt og Socialt Udviklingscenter SUS, der er ansvarlig for projektet, må fortælle om mig på den lukkede hjemmeside, samt på møder og konferencer.

Sted og dato

Navn og underskrift

Værge/pårørende/nærtstående

Undertegnede forstander for botilbudet _____ erklærer herved, at accept af den nævnte formidling er givet med udgangspunkt i dækkende og fyldestgørende information - og med forklaring om fuld anonymitet. Informationen er givet af det personale, der omgiver den pågældende bruger til hverdag, og som også selv indgår i projektet. I vedlagte bilag, underskrevet af de pågældende pædagoger, er der redegjort for, hvilke signaler og væremåder medarbejderne har tolket som et gyldigt samtykke, og hvorfor netop disse signaler og væremåder kan tolkes sådan.

Relevante pårørende, værger eller andre nærtstående er ligeledes blevet informeret om projektet og om deres slægtnings samtykke, herunder hvorledes det er afgivet og fortolket.

Sted og dato

Navn og underskrift

Bilag 6: Artikel om projektet

Management and professionalism in socio-educational care work with people with intellectual disabilities

*My relationship with the staff is good
It will always be good if you cooperate
This means I get up in time,
and I don't dose off, but am awake and alert
and concentrate on the things I have to do.*

(From the action plan of a resident)

After having been to Mongolia and Nepal for some years working with social and special educational problem areas, I was lucky on returning to Denmark to get involved in a communicative development project for people with severe intellectual disabilities and without verbal language. This meant getting re-acquainted with an area I had previously followed closely and provided me with an opportunity to experience the development of social educational care work in housing for people with severe intellectual disabilities, since the Act on Social Services – a new act on this area - was implemented in 1998.

This article will focus on some of the experiences and considerations my re-acquaintance with the area arose. This goes for the intentions of the Service Act as well as its implementation; the development of the physical surroundings in the housing facilities, the relations between social education and management; as well as tendencies in the development of the professionals' relations to the residents.

The service Act and its implementation

In 1998 the Act on Social Services came into effect. In the area of disability, the Act of Social Services – also known as the Service Act – emphasises a new view in the normalisation efforts thus far characterising Danish social policy since the 1950'ies. The first phase was about normalising the formal life conditions for people with disabilities by releasing them of segregating laws, structures and settings, whereas now in the second phase, it is a matter of ensuring that people with intellectual disabilities gain improved opportunities of influencing their own lives by having access to self-elected, identity-creating and meaningful social activities. (Posborg, 2003). This overall shift in intention could be seen as an addition to a professional and societal development where traditional concepts of normalisation lose their meaning, partly because they have already marked the development and partly because the practical realisation of the traditional concept of normalisation raised new problem areas and themes for discussion such as quality of life, right to be different, empowerment as well as right to participation and co-citizenship. (Söder, 1992)

With the Service Act three types of development are sought to be promoted, according to the Ministry of Social Affairs. Firstly, to carry out a fundamental division between type of housing and the social service provided. A little debatable, this intention was launched as the abandonment of the concept of institutionalisation. Although certain types of housing continues to be included in the Service Act (§91, §92 and §93) the intention is to remove everything concerning housing

for adults with disabilities from the social legislation and instead have these questions administered in accordance with the housing legislation. The aim is to separate personal support of various sorts from the housing in order to create a wider range of possibilities for choosing individual housing like all other citizens.(Posborg, 2003)

Secondly, the aim is to further holistic services that ensure coherency in the effort which purpose it is to provide the users with individually and flexibly designed services based on the needs and possibilities of the individual. (Posborg, 2003)

Thirdly and finally, the idea is that people with substantially impaired physical or intellectual functions, who are not able to live on their own without substantial support, should be offered the drawing up of a written action plan of the support action. Such a plan should, as it is said, be prepared based on the abilities of the individual in question and where possible in cooperation with the individual. (Posborg, 2003)

The implementation of the intentions of the Service Act in the area of disability was in the period of 1998-2002 evaluated by, among others, Social Development Centre SUS together with COWI A/S. In 2002 the results of this evaluation was publicised in a report (Socialministeriet, 2002).

One of the conclusions from this report is that the Service Act has had the least impact in residential facilities housing people with severe disability or severe mental health problems and who mostly have difficulties expressing themselves verbally.

It is thus concluded that: -Staff members still talk openly and directly among themselves about residents in their presence, -the furnishing is characterised by it being an administrative workplace for the staff, -the communal areas show clear signs of having been decorated by staff, -in many places, wake-up times, eating times and curfews in the evening have been decided by staff, -house rules are determined by staff, -staff members enter residents' rooms without prior agreement, -residents do not receive any support in gaining an insight into their own financial situation, but are only allowed to spend their 'pocket money'. (Socialministeriet 2002)

Based on this evaluation it was concluded that the process of implementing the intentions of the Service Act is one of inconsistency and with the least participation of residents incapable of expressing their own needs and wishes. In order for the notions of inclusion, self-determination, participation and co-citizenship to be taken seriously, there is a need for a development that furthers a dialogue between the group of residents in question and their surroundings. It is necessary to develop ways of social interaction and communication that will enable the residents to handle and benefit from the new position gained by the Service Act coming into force.

This is the challenge Social Development Centre, SUS has taken up together with seven housing facilities in two counties of Denmark. With the support from Social Development Centre SUS, the seven housing facilities formulated and started development projects. These development projects are to be followed up with research that provides continuous management of the developmental work, and that makes sure that the forms of social interaction and communication developed can be used in other contexts than those where they were developed. Along with the development and research taking place, various activities are carried out such as seminars, meetings in the reference group and networks, focus group interviews, visits to the participating housing facilities, video recordings, and systematic observations of the everyday life of the participating residents. Now in the midterm of the project, it is too early to present any conclusions or results, and it shouldn't be attempted. However, the visits in the facilities and the meetings with staff and residents have outlined some of the framework, dilemmas and topics for discussion currently

characterising the professional understanding of the staff as well as the frames and types of understanding that shape the lives of the residents.

Interior and buildings

The seven participating residential facilities differ as to the constructional frame and the layout and arrangement of the buildings, and some of the facilities are in the process of making extensions or refurbish existing buildings. These differences and the need in some of the facilities to build and refurbish can be explained with three factors.

The first one could be called "*the hospital-like environment*". Some of the houses within the facilities were built and furnished to accommodate the care needs of severely physically and intellectually disabled residents taking necessary precautions not to strain staff unnecessarily. These houses have to be spacious enough to move around with a wheel chair, lifting devices and so on. This gives some of the houses hospital-like characteristics with straight broad corridors, large shared bath and toilet facilities and private rooms with adjustable beds, lifting devices and enough room for staff to provide the necessary care work. The hospital-like furnishing is explained with the considerations that have to be taken to the resident as well as to staff when it comes to providing the care services.

The second factor could be called "*the prison-like environment*". The seven participating facilities have made very different arrangements regarding the possibilities of staff to control the coming and going of the residents. Some of the facilities have installed coded door locks ensuring control of who enters and exits the building. Furthermore, the norms and attitudes towards the private rooms of the residents vary greatly among the seven facilities. Harshly put, these attitudes vary from refuge to prison cell. In some places the private rooms are seen as the residents' own private sanctuary, where staff or other residents should not enter without being invited or ask permission. In other places the room is used as a form of imprisonment where the coming and going of residents as well as staff is closely monitored and regulated. One of the facilities involved has been purpose-built to the diagnosed autism of its residents and is fitted to ensure routines, and a calm and uninterrupted atmosphere. This has been done by building houses where residents are divided into small groups of 2-3 persons in each housing unit, and the units are situated and fitted so disturbance erupting in one place will not transpire to the other units in the house. These prison-like conditions are explained with the need of the residents for security and safety, as well as the financial savings made by the technological solutions regarding surveillance and warning systems, as following shows:

"One of the areas where the Knowledge and Dissemination unit will soon host a theme day is "Surveillance and warning systems". It will be a great advantage to reallocate means for employing night staff to educational activities during the day." (Hjort-Pedersen & Nørager, 2002)

The third factor could be called "*the historical environment*". The layout of the seven participating housing facilities are characterised by being built in different periods of time with the changing ideologies for care. The oldest of the facilities was thus taken into use in 1969, and was one of the first facilities built with the aim to move socially well functioning residents away from one of the big central institutions. This housing facility consists of fairly large communal areas and very small private rooms and shared bathroom facilities. On average the private rooms are 8 m². The argument for this is said to be an attempt from the architect and planner to avoid more than one person getting placed in each room. This housing environment can partly be seen as an arrangement getting its inspiration from the communes and shared housing arising in the 1960'ies, and partly as a reaction to the dormitories of the central institutions. The housing environments of the other project participants were all built as a consequence of the

dismantling of the large central institutions in the 1980's, and are characterised by being divided into houses with room for 4-6 residents. The houses have a joint entrance and are dominated by the communal areas consisting of living room, kitchen, toilets and often also offices and other staff facilities. The residents' own rooms of about 15-20 m² make up a third of the house area. Presumably, this layout is based on a compromise between ideas of normalisation and the actual practical limitations in dealing with people with a high need for care and staff. It has to be said that the 7 project participating housing facilities are managed by the county authorities and are relatively large ones; the smallest of them is a facility of 14 residents, while the larger ones house around 60 residents and employ around 100 professionals. Compared to the smaller housing facilities of the local municipal authorities, the county facilities are characterised by long term residents who are in need of extensive assistance for general day-to-day functions or care, attendance or treatment that cannot be covered in any other way. (Socialministeriet, 1998). The construction of the facilities emphasises the family-like surroundings, a sense of community and the joint activities. It is basically a shared house of people who have not chosen to live together. The social relations in the housing facilities are administratively regulated (Tideman, 2004) which means that staff and fellow residents are chosen by an administration. This has a number of consequences. The daily activities and social life mainly take place in the communal areas, whereas the residents' rooms are the place to withdraw or get isolated, if the social life becomes too much. It is primarily in the communal areas that residents interact, with each other and with staff. As it is through the interaction with staff that residents have the opportunity to draw attention to their needs and wishes and as it is staff members that have the power to meet these needs and wishes, residents apparently see their fellow residents as being in the way and a competition in their efforts to attract the attention of staff. It is striking that, in the observations so far of everyday life, the observer describes time together among residents is serial, meaning that they are together physically but with no apparent interaction or any wish to spend their time together. It is also striking that residents will withdraw to their rooms, if there are no available personnel in the communal rooms. The layout of these facilities is the attempt to express the first step on the way to normalisation of life conditions for people with intellectual disabilities; however it is this emphasis on an administratively regulated community that seems to promote control and forms of interaction reminiscent of those exact institutions that, according to the intentions of the Service Act, should have ceased to exist.

As previously mentioned, some of the 7 participating housing environments are currently in the process of extending or refurbishing the existing buildings. One common factor is the wish to redirect focus from the community orientated to an individual orientation by expanding the private rooms of the residents and instead cutting down on space for communal areas. The aim is for each resident to have their own little flat with a private entrance.

In recent years, Denmark has experienced a beginning ghettoisation. In some counties there is a tendency to gather geographically spread small housing units into larger facilities, where people with intellectual disabilities can live in their own flats but with each other as neighbours. This development, and the basis for it, has created a debate. On one hand, it is claimed that the erection of large housing environments with people staying in their own flats improves the quality of life for the residents. The reason being that the role of the professionals is redefined as the new structure of the housing environments emphasises the fact that staff is working in the private homes of the residents, and at the same time it gives the residents an opportunity to create a social network among themselves thus avoiding the social isolation often characterising life in the small housing environments, as physical integration in the local community does not prevent the so called social segregation of daily life. (Gustavasson, 1992).

On the other hand, it has been said that this rise of ghettos marks a return to the large institutions and that the explanation should be found in the financial considerations, as well as the work conditions for staff which are often much more strenuous in the smaller housing facilities. Strenuous because personnel in small facilities often work alone and therefore are unable to deal with any emergencies that requires their full attention to one resident.

The 7 project participating county facilities are all to varying degree characterised by the 'hospital-like', the 'prison-like' and the enforced community environments with administratively created relations prevailing; as well as being the homes of the residents and a working place for staff at the same time. So in spite of the current changes in ways of building and structuring following the higher priority given to the more independent housing of the individual resident by providing them with their own flat, the question remains whether the tendency to establish ghettos and large-scale operations will maintain the kind of day-to-day routine life controlled administratively and by staff, and thereby making it institutional, thus it is contradicting the intentions of the Service Act of abandoning the concept of institutionalisation?

Care and management

When carrying out various development and research activities in the 7 housing environments, it became clear that staff experience some increased, and in part contradictory, demands of their work. Demands that play a part in creating dilemmas in the sense of professionalism of staff and that effect daily work and time with residents.

In recent years, staff members have seen an ever increasing demand for documentation, planning, efficiency and goal orientation in social educational work. Looking at an annual report from a housing facility, written according to the standards put down by the county authorities, it was apparent that staff has to look at the status of development and service goals previously written down as well as of mandatory benchmarks. Moreover, levels of activities, target groups, work partners, and focus areas for future work have to be accounted for. Added to above, is the preparation of written plans for cooperation with each resident, meetings with relatives and other persons involved, ongoing revision of existing individual action plans, as well as reports of use of coercion and so on. This increased demand for documentation of the social-educational care work is seen by staff in both a development and reflection perspective as well as in a control perspective. Staff experience that they to an increased degree have to reflect on and direct the development of the environment and at the same time they experience an ever-increasing administrative control of what takes place in the housing environment. This increased pressure of documentation and efficiency provoke different reactions and courses of action of the staff. The common point of view is that this intensified demand for documentation causes a shift of their work from the communal areas and the direct contact with the residents to meeting rooms, offices and desks. In the project: "*Documentation of Development and Interaction*" express professional social educationalists their experiences as follows: - *Documentation takes away time from the residents/users, - documentation is mainly for the sake of others/claimants,*

- *Documentation mainly means sitting down to write, - written documentation can be hard/boring/difficult.* (Møller, 2004)

Depending on the occupational understanding of the employee, documentation is either seen as an annoyance factor and a barrier to carry out the actual work which should take place together with the resident; or as a welcome improvement and a way of making the actual work of developing the housing environment more professional. The demand for documentation and visibility in the work has caused the development of a project culture in many housing facilities.

Projects are set up and carried out for the facility as a whole, for the individual units, and for the individual residents. Project hand-over seminars are being held where each facility and unit present their projects and the results; and the county authorities are providing supplementary training in “the logical model”, which is a simplified and adapted version of what is called “Logical Framework Approach” in international development work.

The increased demand for documentation and efficiency has consequences for the work patterns of the staff as well as for the participation of the residents. The writing of action plans for residents is an example of this. §111 of the Service Act states that the municipal authority or county authority shall offer to draw up a written action plan for measures for persons with substantially physical or intellectual disabilities, and that such a plan should be prepared on the basis of the recipient’s abilities and where possible in cooperation with the recipient. In practice however, a number of county authorities have produced standardised forms for the drawing up of cooperation and action plans that seem to be more about satisfying the authority’s need for documentation and statistical accounts, than actually including the citizen in decisions concerning his life and day-to-day needs. Based on arguments stating that it is degrading for the residents to take part in action plan meetings they do not understand and therefore are not able to take an active part in, the writing up of action plans to meet the demands and standards of the county authority primarily becomes a job for the professionals and invited relatives. Doubts could thus be raised about to which extent the action plan is used as an actual planning tool in day-to-day work with the resident and to which extent it is drawn up simply to meet administrative demands and as a result is filed in a drawer until it is time to produce a revised copy. (Fristrup, 2003).

The increased call for visibility and efficiency creates changes in the educational care work and in the occupational understanding of staff. Educational care work in housing facilities used to be primarily a question of providing care and create room for development in the day-to-day relations with the residents, but has now also come to encompass management assignments including systematic planning, setting up criteria for success, monitoring, project descriptions and implementation. This development corresponds to the general development in the area of social work. Peter Højlund and Søren Juul (Højlund & Juul, 2003) describe this development as being characterised by: -centralisation, -instrumentalisation, -increasingly influenced by management theories, and by the fact that the judicial and ethical standard and management ideals are colonised by calculating financial ethics and productivity and change ideals. With this development, a conflict can be traced in the roles and dilemmas in the educational care work in the housing facilities between the educator as a manager and the educator as a care provider. As a manager, the educator is under pressure to get the most out of the finances, documenting visible results, developing clear, efficient and evidence based methods, and at the same time, as a care provider, the educator is under pressure with demands for empathy and understanding of the uniqueness of the individual and visions of the good life as well as having to be present in all contact and communication. The contradiction in these demands is operationalising and creating clear procedures in work, which, because it is based on each situation and individual, cannot be clearly defined and instrumentalised without having to omit essential qualities of social educational care. The sociologist H. Blumer, (Blumer, 1969) divides sociological terms in 2 categories: the definitory terms which accurately refer to rules of a group of objects or phenomena, and sensibility terms that are more inaccurate in giving guidelines as to how to approach a phenomenon. Definitory terms can be operationalised and be part of predicting what can be observed in certain circumstances, whereas sensibility terms will only suggest in what direction to look. Concepts like happiness, love, joy, care and “the good life” are sensibility terms and cannot be operationalised without entering into what has been called the technical fix, namely disguise and solve ethical problems by means of technical rationality.

The employees of the 7 project participation housing facilities react differently, and to a more or less conscious degree, to this dilemma between management and care.

One common way of reacting is to dutifully filling in the management role, although it continues to be the close cooperation and care work with the residents that are considered the central element. In this case the management work is carried out parallel to and with no real correlation to the daily educational care work. Plans are made, reports written and projects carried out with no actual effect on the day-to-day life and development of the housing facility. Another way of dealing with the dilemma can be traced as a budding specialisation or division of staff into groups of social educational care providers and groups of documentation and project workers. The care providers still see their work and professionalism based on the close relations to the residents, and the demand for documentation and project involvement as disturbing elements taking away time and energy from what is essential. On the other hand, the documentation and project workers see to a wider extent their work and professionalism tied to directing and developing the facility as an organisation, as well as testing and developing new ideas and methods. The documentation and project workers are eager participants in supplementary training and various courses that, in spite of ongoing discussions of attitudes, care, ethics, communication, and the importance of close relations, revolve around management issues and various systematic training methods as their central elements.

Generally, the housing facilities are thus characterised by an ongoing search for new projects and new methods that will both contribute to documenting the efficiency and changeability of the facility as well as strengthening the staff feeling of being “professionals” working to clearly defined goals, terms and methods. The ongoing hunt for and implementation of new projects and new methods create a dynamic atmosphere. The problem is that the dynamism often lacks cohesion and direction. It is striking that in one and same housing facility, without any apparent feeling of contradiction, carry out projects that view residents as objects for various forms of behavioural training and simultaneously carry out other projects that view residents as subjects and equal partners in communication, whose ways of expression should be respected and form the basis for acknowledging and meaningful dialogues

Normalisation and user influence

As normal a life as possible and increased influence on own life are the intentions of the Service Act that are emphasised in the summarizing of results from the evaluation programme of the Ministry of Social Affairs. (socialministeriet, 2003). Core measures to ensure the implementation of the Act and its intentions are the demands for planning, documentation, efficiency and changeability. With these demands, the staff understanding of their work and their profession is diverted from a care perspective towards a management perspective. Where ethics, empathy and recognition and dialogue are at the core of care work, management is all about planning, control, efficiency and project work. In spite of the different ways staff handles the demands for management, it still effects the development of the support relation between staff and residents. The lived life is subjected to careful planning and control. The needs of the residents are scrutinized and described. Strategies for meeting the needs are determined and tested. The efficiency of the chosen strategies is evaluated based on the development and efficiency perception of the authorities and professional support persons. The resident, and her life and development, is described and becomes the text that will document the efficiency of the staff. Furthermore, the resident becomes involved in the demands for dynamism, development and changeability by becoming the target for an increased number of –not always coherent – projects. The question is, whether there is an incongruity between the intentions of the Social Act and the management measures used to

implement the act. Can the demands of documentation, efficiency and changeability further normalisation, de-institutionalisation and user participation, or are we witnessing the conflict that T. Adorno draws attention to in his article “Kultur und Verwaltung” (Adorno, 1960), namely the discord between the diversity and cultural expression of lived life and on the other side the authoritative attempt to organise, systematise and prioritise this diversity? Evidently, there is an obvious risk of the kind of contra productivity that Ivan Illich (Illich, 1977) has described, where manmade systems; institutions and tools developed to serve man, counteract the intentions they were supposed to further with the consequence that man must be protected against his own systems and tools.

References

- Adorno, T. (1960). Kultur und Verwaltung. In: Soziologische Schriften I. Frankfurt 1979, pp. 122 –146
- Blumer, H. (1969). Symbolic Interactionism: Perspective and Method. Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Fristrup, T. (2003). *Det sociale træf*. PHD Thesis, The Danish University of Education.
- Gustavsson, A. (1992) Livet i ”integrationsamfundet” – en analyse av nærhetens sociale betydning. In: Sandvin, J.T. (ed.) *Mot normalt? Omsorgsideologier i forandring*. Oslo, Kommuneforlaget, pp. 203 - 241
- Hjorth-Petersen, M. & Nørager, J. (2002) *Rapport om etablering af en vidensenhed om teknologi brugt som kompensation for mennesker med funktionsnedsættelser*. Hillerød, Frederiksborg Amts Kommunikationscenter.
- Højlund, P. & Juul, S. (2003). Hvad er godt socialt arbejde? In: *Social Kritik no. 89*. København pp. 4 - 21
- Illich, I. (1977) *Disabling professions*. London, Marion Boyars Publishers.
- Møller, M. (2004). *Dokumentation af Udvikling og Samspil*. Unpublished presentation paper.
- Socialministeriet (1998). *Lov om Social Service*. København
- Socialministeriet (2002) *Evaluering af erfaringerne med institutionsbegrebets ophævelse på handicap-området, 1998 – 2002*. København, Socialministeriet.
- Socialministeriet (2003). *Et liv så tæt på det almindelige som muligt*. København, Socialministeriet, Socialpolitisk-Juridisk Center
- Söder, M. (1992) Normalisering og integrering. In: Sandvin, J.T. (ed.) *Mot normalt? Omsorgsideologier i forandring*. Oslo, Kommuneforlaget, pp. 41 – 66
- Tideman, M. (2004) Socialt eller isoleret integreret. In: Tøssebro, J.(ed.). *Integrering och inkludering*. Lund, Studentlitteratur, pp 121 - 140

Bilag 7: Præsentationspaper om projektet til IASSID Konferencen

Birger Perlt
Socialt Development Centre SUS
Nr. Farimagsgade 13
1364 Copenhagen K

Jesper Holst
Danish University of Education
Emdrupvej 101
2400 Copenhagen NV

Presentation at 12th IASSID World Congress,
Towards Mutual Understanding: Person, Environment, Community
Montpellier, France June 14 - 19, 2004

Developing communicative methods to increase user inclusion in homes and care services for people with severe disability

Background of the project

In 1998 the Act on Social Services came into effect in Denmark. In the area of disability, the Act on Social Services emphasises one thing in particular: the traditional concept of institutionalisation must be abandoned. This means that services of support to the individual person has to be separated from their housing situation. The idea is to create a wider scope of possibility for choosing individual forms of housing thus empowering citizens with impaired functioning to influence their own lives. Furthermore it means that people with impaired physical or mental functionality, who are not able to live on their own without substantial support, has to be provided with the offer of a written plan of the support action. Such a plan should be written on the basis of the individual's terms and in close collaboration with the person in question.

The implementation of the intentions of the Act on Social Services in the area of disability in the period of 1998-2002 was evaluated by Social Development Centre SUS.

The results of this evaluation were made public in the report: 'Evaluation of experiences with the abandonment of the concept of institutionalisation in the area of disability, 1998-2002'. Among other things, the report concluded that the abandonment of the concept of institutionalisation has had the least effect in residential facilities, where residents have a severe disability or severe mental health problems with resulting difficulties in expressing themselves verbally. It is thus concluded that:

- Staff talk openly among themselves about residents in their presence
- The furnishing is clearly characterised by being an administrative workplace for the staff
- The communal areas show clear signs of having been decorated by staff
- In many places, wake-up times, eating times and curfews in the evening have been decided by staff
- House rules are determined by staff
- Staff enter residents' rooms without prior agreement
- Residents do not receive any support in gaining an insight into their own financial situation, but are only allowed to spend their 'pocket money'

Based on the evaluation it was concluded that the process of implementing the intentions of the Act on Social Services was one of inconsistency and with minimal participation by residents, who were not mobile or able to express their needs and wishes.

In order for the notions of inclusion, self-determination, participation and co-citizenship to be taken seriously, there was a need for development of communicative methods to enable a dialogue between the group of residents and their surroundings. In this way, developing and testing methods were needed to enable residents to handle and benefit from their new position gained by the Act on Social Services.

The basic understanding of communication in the project

Besides the actual background of the implementation of the Service Act, the project is also based on some fundamental assumptions about communication. Thus four central elements are determined for understanding communication.

Interpersonal relation is central as communication takes place between people

Communication takes place between people – between acting people who can establish relations and unite their efforts. This demarcation of communication is essential in a time where mutual communication is increasingly replaced by people's interaction with various forms of 'technical communication'. An important part of assessing the vast amount of technical appliances being developed these days must thus be to determine, if it is promoting or hampering communication between people.

The traditional notion of social educational work taking its starting point in a detailed description of the weaknesses and strengths of the user must be abandoned. Focus should be re-directed from the user himself towards the inter-personal relations that are created by the user.

It is a prerequisite for all communication that all the participants in communication is considered of significance. Moreover, communication is characterised by people attempting to unite and co-ordinate their efforts through the exchange of information. In this way, it is proposed that communication is characterised by the equal influence of the communicative participants. With this in mind, it is therefore not communication to give orders, train, or treat someone, based on behavioural goals set up by society or social educational experts.

Communication has aims and functions

It can be pointed out that communication is directed at one or more aims. Communication is functional. It can be establishing or maintaining relations, reaching a greater understanding of the communicative partner and one self, or reaching a specific common result. Realising that communication has various functions is essential for understanding the conditions that must be present in the educational work with communication and communicative development. Staff must try to ensure that the choices and wishes expressed by the user have meaning and consequences. The support staff must make the communication matter.

Communicative expressions can take many forms

Finally it must be added that communication does not need to be tied to a culturally established language. Communication should be understood in a broader sense as all the different ways in which we through language, signs, movements and attitudes attempt to inform each other.

Ideally, the support staff should all command a wide spectrum of communicative techniques to prevent leaving a user in the lurch should the one staff member with knowledge of a user's preferred communicative tool not be present. In any case, the support staff should realise that everybody communicates using several communication methods simultaneously.

Often the support staff lack language and phrases to describe the form and quality of the users' relations and not the person or the disability itself. Focusing on the relations brings the support staff into the picture in a new way as they themselves participate with their communicative competence, their awareness, their empathy and perception of the relations that are to be described and developed. It is thus important to not only look at the lack of communicative ability of the user but to also examine ones own ability. Is the support person sufficiently able to understand and make himself understood, interpret, provide options and, on a day to day basis, make communication worthwhile?

Developing communicative methods in order to increase user inclusion in housing for people with severe disability and no expressive language.

Based on above research and findings the project 'Developing Communicative Methods in order to increase User Inclusion in Housing for People with severe Disability and no Expressive Language' was initiated by Social Development Centre SUS as a development project with additional research.

The developmental objective of the project is

- To develop and test methods to enable various staff groups exposing the needs of residents with severe disabilities, as well as developing and testing tools of finding the suited compensation for these needs
- To develop and test new communicative methods between residents with severe disabilities and the relevant staff, and to create a conceptual framework for providing more influence on their own lives through increased communicative competence
- To develop models for educational activities ensuring methods of user-inclusion as well as increased awareness of personal and professional requirements of staff working in another person's home as a central element of a redefined professional role of support for new as well as experienced staff.

The project related research primarily aims at contributing to the development of a communicative analysing model helping staff as well as residents choosing the communicative method best suited, as well as testing and evaluating various communicative methods with regards to possibilities, limitations and general suitability.

Completed project activities

The 2-year project started a year ago in the spring of 2003. During this last year we have worked with:

Searching the field

Work has been carried out searching literature and researching and contacting national and international environments in the field of user influence and communication with people without expressive language.

Discussing and developing the frame of understanding and theory

With a view to develop the frame of understanding and theory of the project various forms of networks have been established: a reference group consisting of experts and a monitoring group consisting of theorists and practitioners. The job of the reference group is to provide feedback and input to the specific development and research, whereas the monitoring group forms a forum for discussions where topics regarding communication with people without a verbal language can be debated. Finally, a web site is being set up: www.kommunikationsudvikling.dk (in Danish only)

Selecting residential facilities for people with severe disabilities where communicative development were to be planned and carried out

The residential facilities for people with severe disabilities that were to carry out the developing projects were selected by collaborating with 2 Danish regional authorities who assisted in appointing a number of residential facilities interested in participating in the project. The project group visited all the appointed residential facilities in the 2 regions. During these visits, a focus group interview was carried out in each place. Upon completing the visits and the interviews, a total of 7 residential facilities were selected for developing and testing the communicative methods. Drawing up and initiating a communicative development project in each of the 7 participating residential facilities. Preparation of the 7 individual projects was initiated on a 2-day seminar in the autumn of 2003. The seminar was used to discuss the basic understanding of communication and

following the seminar each of the 7 residential facilities made a draft of communicative development in their facility. These drafts were discussed with the project group in SUS and completed during the winter.

In short the 7 projects have following themes:

- Using various technical communicators with the resident
- Interpreting the communicative expressions of a resident
- Setting up a search model to develop communication with individual residents (2 residential facilities work with this topic)
- From information to dialogue, using PECS as a communication aid
- Using digital pictures as a communication aid

The 7 communicative development projects are now all under way but marked by the fact that they are still in the initial phase. The 7 facilities all keep a log.

Base-line survey

Parallel with working on drawing up the project plans, the 7 facilities have compiled data for a base-line survey. These data have consisted of a general description of the life history of the participating residents, their choices in the facilities as well as recurring weekly and annually activities. The descriptions have been made to fit a pre-made disposition. Secondly, the facilities have carried out structured observations of the daily lives of the residents by filling in an observation form every ½ hour. And finally, the facilities have video recorded a 10 minute typical communication situation with the residents involved in the project together with a short written account of the staff members own analysis of the situation.

On completion of gathering the base-line data, the process of compiling the data and the resulting learning process were discussed with each of the residential facilities.

Some topics of the subsequent developing and research work

Working with formulating the projects and gathering the base-line data has generated a number of topics and dilemmas that seem to be at the heart of any subsequent development of communication in the participating facilities. More work in these areas is therefore needed. The areas are:

The furnishing of the facility

The 7 residential facilities were built in different periods of time based on what was considered acceptable at that point in time. This provides an opportunity for taking a closer look at the importance of the furnishing with regards to creating a communicative environment.

Structuring everyday life

The 7 facilities vary greatly regarding the degree to which they structure and regulate everyday life. This provides an opportunity to examine the importance of structure to everyday life when it comes to communicating.

The administrative framework

All 7 facilities experience - to varying degrees - a number of dilemmas between the administrative demands and time together with the residents.

- An increase in the demand for documentation of the social educational work takes up their time, time that could have been spent being together with the resident.
- Drawing up plans of action using standardised forms for the purpose of quality control and statistics counteracts the inclusion of the resident in the process.

- The intentions of the Service Act to de-institutionalise by separating residential facilities from the service provided in order to ensure flexible support based on the needs of the individual are directly counteracted by administratively determined prices for the basic support provided in the residential facilities.

Forms of communication (staff – resident) (resident – resident)

Here it would be interesting to look closer at:

- The relation between dyadic and triadic communication
- Instrumental and social communication
- Information and dialogue
- Private and general communication, including interpretation and ethics

The course of communication (staff – resident) (resident – resident)

It is obvious to work with power and influence in the course of communication by taking a closer look at:

- How and by whom communication is initiated
- Who is in charge of the rhythm of the communication (taking turns)
- Who decides the topic of the communication?

Communicative aids

The projects of the 7 residential facilities can all provide a basis for evaluating various communicative aids regarding their degree of promoting and/or hampering specific forms and courses of communication.